Atatürk Üniversitesi
Açık ve Uzaktan Öğretim Fakültesi

YAZIŞMA TEKNİKLERİ



Sizler için içeriklerimizi sürekli güncelliyoruz.
En son güncellemeleri görmek için okutunuz.

Bu kitabın, basım, yayım ve saĞş hakları Atatürk Üniversitesi'ne ai ĸ r. Bireysel öğrenme yaklaşımıyla hazırlanan bu kitabın bütün hakları saklıdır. Atatürk Üniversitesi'nin izni alınmaksızın kitabın tamamı veya bir kısmı mekanik, elektronik, fotokopi, manyeək kayıt veya başka şekillerde çoğalĞlamaz, basılamaz ve dağıĞlamaz.

Copyright ©Aralık 2017

The copyrights, publicaəons and sales rights of this book belong to Atatürk University. All rights reserved of this book prepared with an individual learning approach. No part of this book may be reproduced, printed, or distributed in any form or by any means, techanical, electronic, photocopying, magneəc recording, or otherwise, without the permission of Atatürk University.

ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
AÇIK VE UZAKTAN ÖĞRETİM FAKÜLTESİ

YAZIŞMA TEKNİKLERİ

ISBN: 978-975-442-993-0

ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ AÇIK VE UZAKTAN ÖĞRETİM FAKÜLTESİ YAYINI

ERZURUM

İÇİNDEKİLER

1. İletişim ve Yazılı İletişim 4
   Prof.Dr. FATMA GEÇİKLİ
2. Yazışmalarda Dil Bilgisi Kuralları 26
   Prof.Dr. SÜLEYMAN EFENDİOĞLU
3. Yazışmalarda Noktalama İşaretleri 55
   Prof.Dr. SEDAT ADIGÜZEL
4. Yazışma ve Yazışma Türleri/Resmi Yazı Türleri 78
   Prof.Dr. FUNDA KARA
5. Yazışma ve Yazışma Türleri/Özel Yazı Türleri 107
   Doç.Dr. HÜSNA KOTAN
6. Elektronik Belge Yönetimi ve Sistemi 129
   Doç.Dr. MALİK YILMAZ
7. Evrak, Evrak Kayıt İşlemleri ve Evrak Yönetim Sistemleri 147
   Doç.Dr. MALİK YILMAZ
8. Belge, Belge Üretimi ve Belge Yönetimi 167
   Doç.Dr. MALİK YILMAZ
9. Dosya, Dosyalama ve Dosyalama Sistemleri 183
   Doç.Dr. MALİK YILMAZ
10. Dosya Düzenleme Yöntemleri 209
    Doç.Dr. MALİK YILMAZ
11. E-devlet 228
    Doç.Dr. HALİT BULUTHAN ÇETİNTAŞ
12. Büro Yönetimi 252
    Doç.Dr. HALİT BULUTHAN ÇETİNTAŞ
13. Büro Yönetimi Teknolojileri 278
    Doç.Dr. HALİT BULUTHAN ÇETİNTAŞ
14. Arşiv ve Arşivleme Sistemleri 303
    Prof.Dr. DÜNDAR ALİKILIÇ

Editör

Prof.Dr. KAZIM KÖKTEKİN

İLETİŞİM VE YAZILI İLETİŞİM



İÇİNDEKİLER

- İletişimin Tanımı, Amacı ve Önemi
- İletişimin İşlevleri
- İletişim Sürecinin Unsurları
- İletişim Sürecinin Koşulları ve Engelleri
- İletişimin Sınıflandırılması
- Yazılı İletişimin Tanımı, Amacı ve Önemi
- Yazılı İletişimde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar
- Yazılı İletişimin Olumlu ve Olumsuz Yönleri



HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - İletişim kavramını tanımlayabilecek,
  - İletişimin amaçlarını, işlevlerini ve unsurlarını öğrenebilecek,
  - İletişimi sınıflandırarak aralarında karşılaştırma yapabilecek,
  - Yazılı iletişimin tanımını, amacını ve önemini kavrayabilecek,
  - Yazılı iletişimin olumlu ve olumsuz yönlerini tartışabileceksiniz.

Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

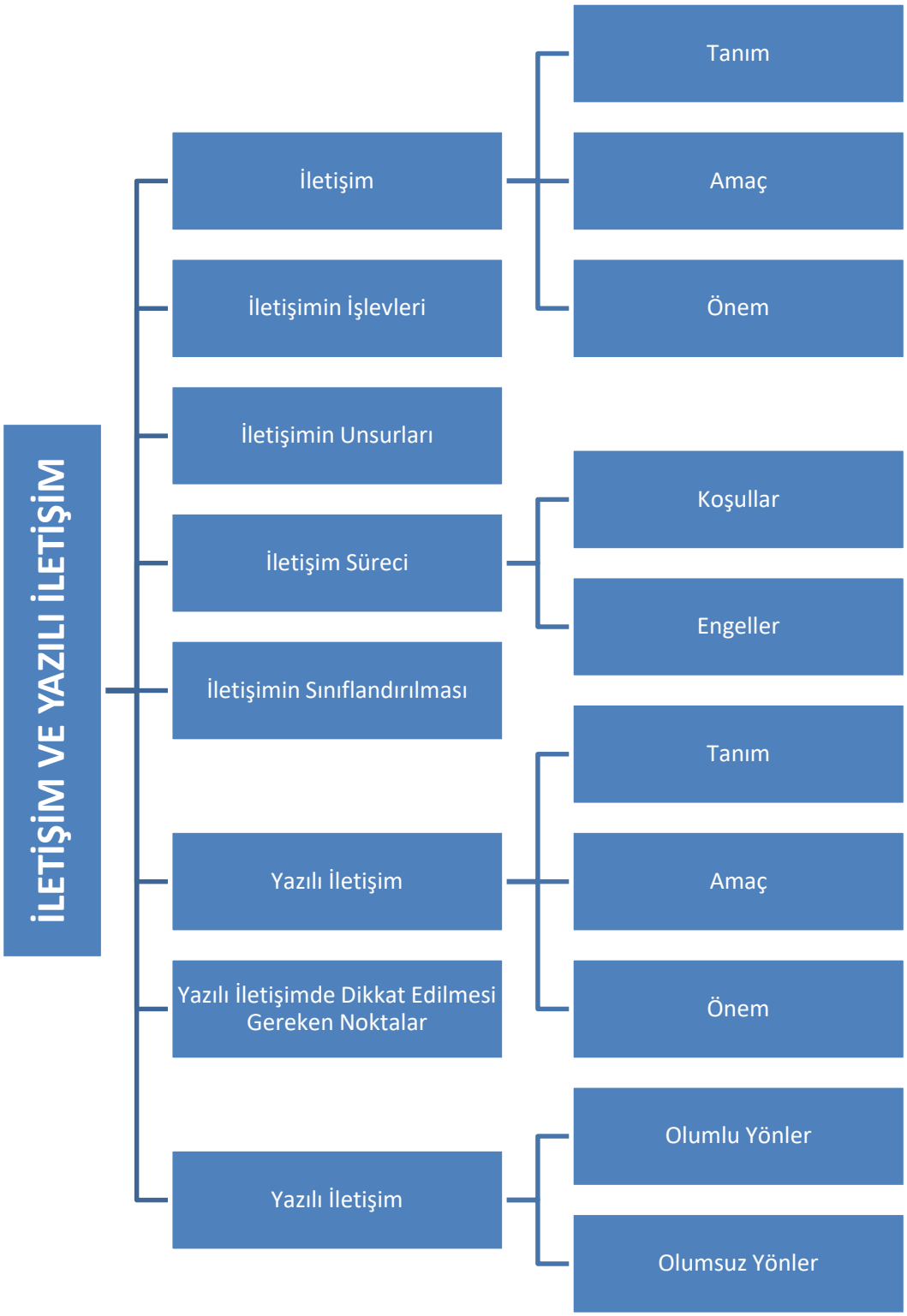
YAZIŞMA TEKNİKLERİ

Prof. Dr. Fatma GEÇİKLİ

ÜNİTE

1

© Bu ünitenin tüm yayın hakları Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin alınmadan ünitenin tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.


İLETİŞİM VE YAZILI İLETİŞİM
İletişim
Tanım
Amaç
Önem
İletişimin İşlevleri
İletişimin Unsurları
İletişim Süreci
Koşullar
Engeller
İletişimin Sınıflandırılması
Yazılı İletişim
Tanım
Amaç
Önem
Yazılı İletişimde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar
Yazılı İletişim
Olumlu Yönler
Olumsuz Yönler

GİRİŞ

İletişim kurma çabası insanlık tarihi kadar eskidir. İlk insanlar farklı şekillerde iletişim kurmaya başlamışlar ve birçok simge ve sembolleri iletişim sürecinde kullanmışlardır.



İletişim kurma çabası insanlık tarihi kadar eskidir.

Bireyin konumu ve mesleği ne olursa olsun iletişim hem sık yapılan hem de kritik öneme sahip bir süreçtir. Bir bütün olarak örgütün ve tek tek paydaşların başarı ya da başarısızlığında fark yaratır. İletişim, belli bir bağlamda farklı ortamları paylaşan insanların bir veya daha çok kanal aracılığıyla kaçınılmaz ve çoğu zaman geri döndürülemez mesajlaşmasıdır. İletişim etkilerine, yönüne, ilişki sistemlerine, bireylerin grup içindeki konumlarına, zaman ve mekân boyutuna ve kullanılan kodlara göre sınıflandırılabilir. Kullanılan kodlara göre iletişim şekillerinden biri yazılı iletişimdir.

Yazılı iletişim nispeten resmi bir tonlama oluşturmak istenildiği zaman en iyi iletişim kanalıdır. Alıcının daha çok çalışıp düşünmesi istenildiğinde karmaşık fikirleri iletmek için sözlü iletişimden daha uygundur. Kalıcı bir kayıt olduğu için iş hayatında, kurumlar arası iletişimde, toplantı tutanaklarında tercih edilen iletişim şeklidir. Sözcüklerin seçilerek kullanılması yanlış anlamaları ortadan kaldırır, deyimsel ifadelerin yok denecek kadar az olması ise kültürlerarası anlaşılmayı kolaylaştırır. Yazılı iletişimde genellikle başlıklı kâğıtların kullanılması, tarih, imza ve adresin bulunması bir garanti belgesi niteliği kazandırmaktadır. Gönderilmeden önce birkaç kez kontrolden geçmesi ise verilmek istenenin en doğru şekilde aktarılmasını sağlar.

Bu ünitede iletişimin tanımı, amacı, önemi, işlevleri ve iletişim sürecinin temel unsurları, iletişim sürecinin koşulları, engelleri ve iletişimin sınıflandırılması konuları üzerinde durulmakta, ayrıca yazılı iletişim ana hatlarıyla açıklanmaktır.

İLETİŞİMİN TANIMI, AMACI VE ÖNEMİ

Eflatun'un insan düşüncelerinin birtakım sembollere dönüştürülmesi, Aristo'nun ise söz söyleme sanatı ve ikna etmenin bütün uygun anlamları olarak tanımladığı iletişim kavramı, dilimizde Batı dillerindeki *"communication"* kelimesinin karşılığı olarak kullanılmaktadır. Communication kelimesi ise Latince'de ortak anlamına gelen *"communis"* ve ortak kılmak anlamına gelen *"communicare"* kelimelerinden türemiştir. İletişim kavramı Türkçede haberleşme, bildirişim ve iletişim kelimeleri ile ifade edilmektedir (Geçikli, 2010).

İletişim kavramına yönelik literatürde çok sayıda tanıma rastlanmaktadır. Tanımların çok sayıda olma nedeni bu bilim alanında çalışan kuramcıların iletişime farklı bakışından kaynaklanmaktadır.

Oskay'a, 1982 göre, yazılı kaynakların taranması yöntemiyle yapılan bir araştırmada iletişim kavramının 4560 tane kullanımı olduğu ortaya çıkarılmıştır. Daha sonra 15 anlamı belirlenmiştir. Bu anlamlarından bazıları:

İletişim en kısa şekliyle bilgi alışverişi veya değiş-tokuşu şeklinde tanımlanır.

- Düşüncenin sözel olarak karşılıklı değiş-tokuşu
- İki kişinin birbirini anlaması, insanın karşısındakine kendini anlatabilmesi
- Bireyde benlikle ilgili olarak belirsizliğin azaltılması
- Duyguların, düşüncelerin, bilgi ve becerilerin aktarılma süreci
- Bir kişinin başka bir kişiye düşüncelerini aktarması, düşüncelerin değiş tokuşuyla, dönüşme ve değişme süreci
- Bir kişinin tekelinde olanın başkalarıyla paylaştırılması, başkalarına da aktarılması süreci
- Askeri dilde iletinin (komutun) gönderilmesiyle ilgili araç, usul ve teknikler
- İletiyi alanın belleğinin, iletiyi gönderenin beklentisine uygun yanıt verecek biçimde uyarılması
- Organizmanın ortamdaki uyarıya verdiği fark edilir yanıt; ortamdaki değişime uyarlanma yanıtı; bu yanıtla diğerini etkileme
- Kaynaktan çıktıktan sonra, iletiyi alan için bir uyaran olan davranış

İletişim, en kısa şekliyle bilgi alışverişi veya değiş-tokuşu şeklinde tanımlanır. Daha kapsamlı tanım vermek gerekirse, *iletişim duygu, düşünce, tutum ve kanaatlerin sözlü ve sözsüz semboller aracılığıyla göndericiden alıcıya iletilmesi; alıcının da bunları biyolojik ve psikososyal süreçlerden geçirerek tekrar göndericiye geri iletmesi sürecine denir*.

Tanımlarda bazı ortak özellikler yer almasına rağmen, farklılıklar da göze çarpmaktadır. Bazı tanımlar *iletişimi tek yönlü* bir süreç şeklinde ele alırken bazıları, *çift yönlü* bir süreç olduğunu ifade etmektedir. Kişilerarası iletişim bağlamında ele alındığı zaman iletişim çift yönlü, kitle iletişimi bağlamında düşünüldüğünde tek yönlü bir süreçtir. Tanımlarda, iletişimin paylaşma, anlama ve anlam yaratma, karşılıklı etkileşim, etkileme, uyaran davranış, belirsizliklerin en aza indirgenmesi ve süreç özelliği dikkat çekmektedir.

İletişim belirli amaçları gerçekleştirmek için kurulur. Söz konusu amaçlar ise var olmak, öğrenmek, paylaşmak, etkilemek ve yönlendirmek şeklinde sıralanabilir (Bıçakcı, 1999). *Var olmak;* insan toplum içinde bir karmaşık ilişkiler ağı içerisinde yaşamını devam ettirir. Dolayısıyla toplumsal ilişkiler çerçevesinde varlığını anlamlandırır. Söz konusu ilişkilerle kendini ifade eder, tanıtır ve kabul ettirir. Yaşamak başlı başına iletişim ağlarını ve etkinliklerini içeren bir olaydır. *Öğrenmek;* insanın çevresini tanıması, bilmesi ve belirsizlikleri en aza indirgemesi iletişim ile mümkün olur. *Paylaşmak;* insan paylaştıkça çoğalan bir varlıktır. Paylaşmak ortaklık kurmaya yönelik bir eylemdir. İletişimde paylaşılanları iki temel kategoride ele almak mümkündür:

- Bilgi ve düşünce: Bilgi düşüncenin düşünce de yeni bilginin kaynağıdır. Yaşamın bilgisini üreten insan bu bilgiyi diğer insanlara aktarmadıkça kendi varlığını hissedemez.
- Duygu: Sevgi, kıskançlık, aşk, nefret gibi olumlu ya da olumsuz duygular insanın tinsel üretimleridir. Duygusal boyut iletişimin temel belirleyicisidir. Duygusal yönü eksik olan iletişimin yetkinliğinden söz etmek zordur.

Etkilemek ve yönlendirmek; bireyler amaçlarına ulaşmak için çevresiyle etkileşime girmek; iş bölümü, iş birliği ve ortaklık yaratmak durumundadır. Bu nedenle, bireylerin diğerlerini etkilemesi ve istenilen şekilde yönlendirmesi söz konusudur.

İster sözlü ve sözsüz isterse yazılı mesajlarla kurulsun iletişim insan yaşamının olmazsa olmaz olgularından biridir. İletişimin paylaşma, bilgilenme, eğitme, motive etme, tartışma, bütünleştirme, toplumsallaştırma ve kültür aktarımı gibi birçok işlevi vardır. Dolayısıyla hem çalışma yaşamında hem de özel yaşamda önemi yadsınamaz. Birdenbire iletişim kuramadığınızı ve sorunları çözemediğinizi ve sizde yaratacağı etkileri bir düşünün. O zaman iletişimin önemi bir kat daha ortaya çıkacaktır. İnsanlar amaçlarına ulaşmak için birçok bilgiye gereksinim duyarlar. Bu bilgiye ulaşmak yine iletişim ile mümkün olmaktadır.



Bugün birçok çözümsüz sorunun altında iletişimsizliğin yattığı bir gerçektir.

Bugün birçok çözümsüz sorunun altında iletişimsizliğin yattığı bir gerçektir. Eğer etkili iletişim kurulabilseydi aile içi çatışmalar en aza indirgenecek, sokakta insanlar birbirlerine gülümseyerek selam verecek, siyasiler normal ses tonuyla, agresif tavır sergilemeden birbirlerini dinleyecek, iş yerinde yönetici ve çalışanlar, çalışanlar ile çalışanlar arasındaki ilişkiler daha düzeyli ve seviyeli olacak, adliyelerdeki hakim ve savcıların zamanının çoğunu alan dava dosyaları azalacaktır.

Araştırmalara göre insanlar somurtmak için 72 kasını kullanırken tebessüm etmek için sadece 14 kasını kullanmaktadır. İletişim tebessümle başlar. İletişim sorunlarının nedenleri, mesaja uygun olmayan kelime ve kanal seçimi, alıcının ilgisizliği ve dikkat eksikliği, sözlü mesajların sözsüz iletişimle desteklenmemesi, kültürel farklılıklar, zamanlamanın uygun olmaması ve yetersiz geri bildirim şeklinde sıralanabilir.

İNSANIN DİLİ AKLININ UCUNDADIR

Hükümdarlardan biri rüyasında bütün dişlerinin döküldüğünü görür. Rüyasının tesiriyle uyanır uyanmaz, şehrin en meşhur iki kişisini çağırır. Biri genç ve heyecanlı, diğeri yaşlı ve merhametli idi. Hükümdar bunlardan rüyasının tabirini ister. Genç olan "Efendim, maalesef rüyanız hayra alamet değil. Bütün akraba ve sevdiklerinizi kaybedeceksiniz. Hepsinin ölümünü göreceksiniz" der. Hükümdar bu tabir karşısında çok sinirlenir ve adamın kellesini vurdurur. Sonra diğerini çağırır.

Yaşlı ise, "Efendim, rüyanızda dişlerinizin döküldüğünü görmeniz ömrünüzün uzun olacağına delalet eder. Hem de o kadar uzun ömürlü olacaksınız ki, bütün akraba ve sevdiklerinizden daha uzun yaşayacaksınız" der. Bunu duyan hükümdar, çok sevinir ve bir kese altın verir. Bu hikâyedeki iki kişi de aynı şeyi söylediler. Fakat aynı haberi biri üzerek diğeri sevindirerek verdi. İnsanın aklı dilinin ucundadır. Akıllı insan sevindirir, kimseyi üzecek şey söylemez.

Sadi Şirazi

Yukarıdaki bilgiler ışığında iletişimin dikkat çekici şu özellikleri vardır (Geçikli, 2016):

- İletişim bilinçli ya da bilinçsiz olarak gerçekleşebilir.
- Kullanılan sembollere kaynak ve alıcı farklı anlamlar yükleyebilir.
- İletişim sözcüklerle olduğu kadar beden diliyle de gerçekleşebilir.
- İletişim geri bildirime gereksinim duyan çift yönlü bir eylemdir.
- İletişimde nicelik değil kalite ve yeterlilik sorunları çözer.
- İletişim meydana geldiği ortamdan etkilenir.

İLETİŞİMİN İŞLEVLERİ

Sosyal sistem içerisinde iletişimin temel işlevleri şu başlıklar altında toplanmaktadır (Tabak, 1999).

Bilgilenme ve Bilgilendirme İşlevi: Kişisel, çevresel, yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası koşulları anlamak, bilinçli tepkiler göstermek ve doğru sonuçlara ulaşmak için bilgi, veri, mesaj, fikir ve yorumların toplanması, depolanması, işlenmesi, paylaşılması ve yayılması iletişimin bilgilenme ve bilgilendirme işlevinin kapsamını oluşturur.



İletişim, kültürün aktarımını sağlarken, kültür iletişimi şekillendirir.

Toplumsallaştırma İşlevi: İletişimin bu işlevi kişilerin içinde bulundukları toplumun etkili üyeleri olarak işlev yapabilmelerini sağlayacak, toplumsal bağlılığı ve bilinci besleyecek genel bilgi birikiminin oluşturulması; tutum ve davranışlarının istenen düzeyde etkilenmesi ve toplumsal yaşama aktif bir şekilde katılmalarına ortam yaratılması; sosyal değişim için zemin oluşturulması gibi süreçleri içerir.

Motivasyon (Güdüleme) İşlevi: Toplumun yakın ve uzak hedefleri için gerekli koşulların oluşturulması; kişisel isteklerle toplumsal beklentilerin uyumlaştırılması; kişisel ve toplumsal etkinliklerin desteklenmesi gibi süreçleri kapsar.

Bütünleştirme İşlevi: Kişilerin, grupların ve ulusların birbirlerini tanımalarına, anlamalarına ve yakınlaşmalarına katkıda bulunma süreçlerini içerir.

Eğitim İşlevi: Yaşamın bütün aşamalarında entellektüel gelişme, kişilik oluşumu, kişisel yetenek ve kapasitenin gelişmesi için bilgi, duygu ve becerilerin etkili bir biçimde aktarımının sağlanması için iletişim eğitim sürecine katkıda bulunmaktadır.

Kültür Aktarımı ve Gelişimi İşlevi: Bu işlev, geçmişin mirasını korumak amacıyla iletişimin kültürel ve sanatsal ürünlerin yayılması ve nesilden nesile aktarılması sürecini kapsar. İletişim kültürün aktarımını sağlarken, kültür iletişimi şekillendirir.

Eğlenme İşlevi: Özellikle ruhsal ve sosyal sağlığın geliştirilmesi, aktif dinlemenin sağlanması için tek başına ya da topluca eğlenmek amacıyla işaret, simge, ses ve görüntülerin ortak kavramlar hâline getirilmesi ancak iletişimle sağlanabilir.

Tartışma İşlevi: Düzeyli ve nitelikli bilgi, inanç, değer ve görüş değişimi yoluyla birbirlerini etkilemeleri ve yönlendirmeleri için insanların sözlü ve sözsüz iletişimi tam ve doğru olarak kurmaları gerekir.

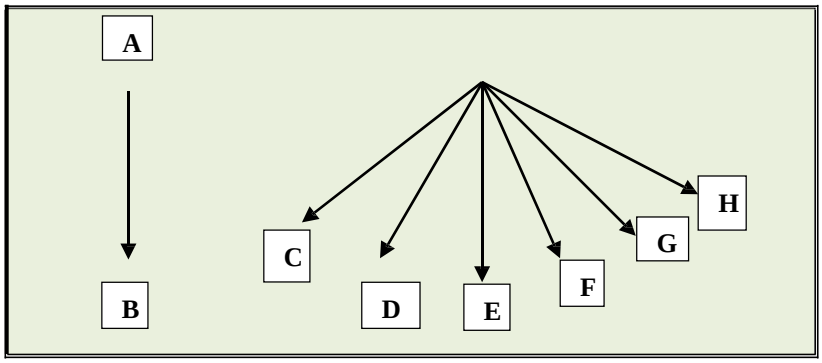
İLETİŞİM SÜRECİNİN UNSURLARI



Süreç, zaman ve yer içinde mesaj göndericilerini ve alıcılarını bağlama hizmetini gören faaliyettir.

Süreç, zaman ve yer içinde mesaj göndericilerini ve alıcılarını bağlama hizmetini gören faaliyettir. İletişim sürekli eylemler dizisini içeren bir süreçtir. Bu süreçte iletişim değişen ve tekrarlanamayan karşılıklı ilişkiler olarak ortaya çıkar. İnsanlar, çevreler, beceriler, tutumlar, deneyimler, statüler ve duygular arasındaki karşılıklı ilişkiler bir iletişimde kimin, neyi ve ne zaman yapacağını belirler. İletişim ilişkilerde ve iletişim çabalarında sürekliliği sağlar. İletişim çok duyulu (iletişimde bütün duyuların kullanılması) ve sürekli olan bir süreçtir, kullanılan kelimeler doğal ve karşılıklı bağımlılık olan bir çevrede oluşur. Bütün vücut, kişisel görünüm, jestler, duruş, sesin kalıbı ve tonu ve diğer duyusal faaliyetlerden geçerek bu çevreye uygun kelimeleri sağlar. İletişimde karmaşık ilişkiler iletişim sürecinde kullanılan çeşitli duyusal faaliyetler içinde çalışır. Bu ilişkiler sosyal ilişki için gerekli anlamları kontrol eden yapılarda aktiftirler (Erdoğan, 2002).

İletişimin işleyişi iki şekilde olmaktadır; *tek yönlü yani doğrusal iletişim ve çift yönlü yani döngüsel iletişim*. Tek yönlü iletişimde bilgi, duygu, düşünce, tutum ve kanaatlerin doğrusal bir şekilde aktarımı söz konusudur.



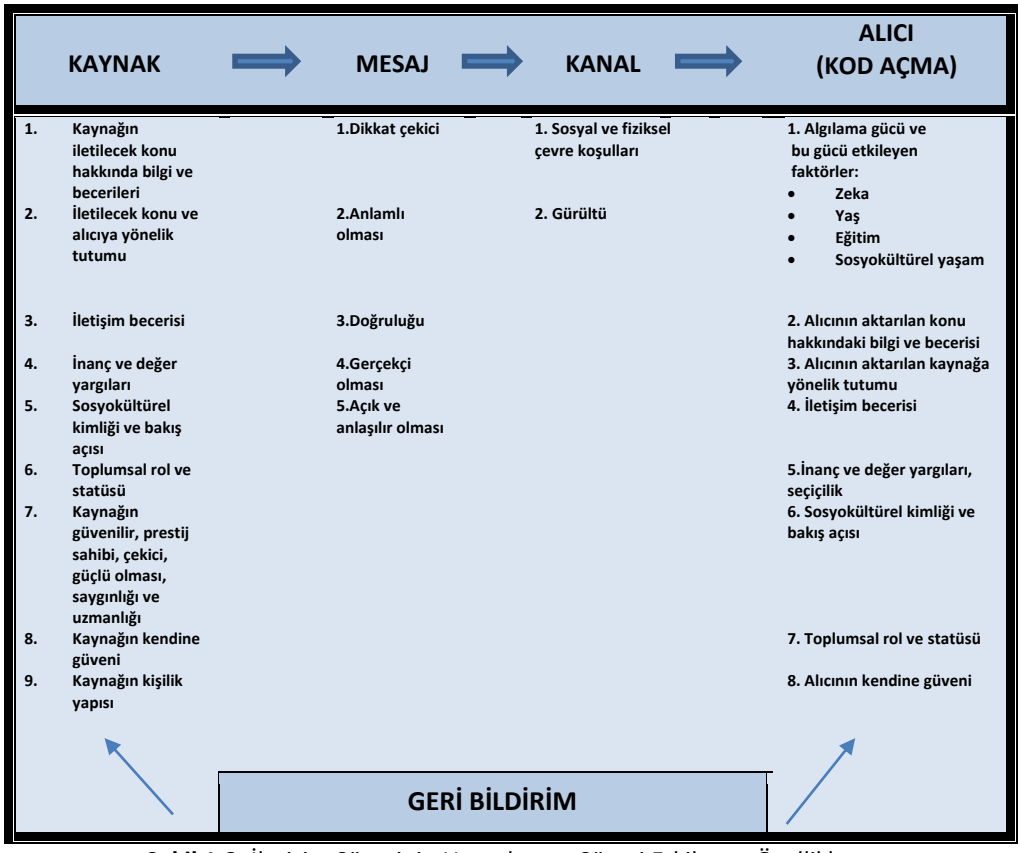
Şekil 1.1. Tek Yönlü İletişim

Tek yönlü iletişim geri bildirime yer vermediği için *"kör iletişim"* olarak da adlandırılmaktadır. Kaynak baskın ve etkindir. Bu iletişim sürecinin temel unsurları kaynak-mesaj-kanal-alıcı şeklinde sıralanmaktadır.

Çift yönlü-döngüsel iletişim süreci ise bilgi-duygu, düşünce, tutum ve kanaatlerin kaynaktan alıcıya gönderilmesi; alıcının da bunları alıp anlamlandırarak yorumlaması ve geri bildirimde bulunması şeklinde gerçekleşmektedir. Bu süreçte kaynak ve alıcı eşit derecede birbirlerini etkileme olanağına sahiptir. Çift yönlü iletişim sürecindeki unsurlar ise; kaynak-kodlama-mesaj-kanal-kod açma-alıcı-geribildirim şeklinde yer almaktadır (Şekil-1.1).

Kaynak: Gönderici olarak da adlandırılan kaynak, iletişim süreci çerçevesinde iletişimi başlatan ve oluşturduğu anlamlı mesajları sözlü, sözsüz ve görsel simgeler aracılığıyla gönderen kişidir. Kaynağın iletilecek konu hakkında

bilgi ve becerisi; iletilecek konu ve alıcıya yönelik tutumu; iletişim becerisi; güvenilir, prestij sahibi, çekici, güçlü olması, saygınlığı ve alanında uzman olması; inanç ve değer yargıları, toplumsal rol ve statüsü, sosyokültürel yaşamı, bakış açısı ve görüş farkı; kendine güveni; kişilik yapısı gibi özellikleri iletişim sürecini etkiler.



Şekil 1.2. İletişim Sürecinin Unsurları ve Süreci Etkileyen Özellikler

Kod: Sözlü veya sözsüz mesajları işaret hâline dönüştüren simgeler, bunları ilişkilendiren ve düzenleyen kurallar bütünüdür.

Kodlama: Bilgi, duygu, düşünce, tutum ve kanaatlerin iletişim kanallarının özelliklerine uygun olacak şekilde simgelerle (görsel-sessel) sinyalleştirilmesidir.

Mesaj: Mesaj, kaynağın ürettiği, aktarmayı istediği, alıcı için ise bir uyaran olarak işlev gören sözlü, sözsüz ve görsel sinyallerdir. Mesajın taşıması gereken birtakım nitelikler vardır. Bunlar, anlamlılık, doğruluk, gerçekçilik, açıklık ve anlaşılabilirlik şeklinde sıralanabilir.

Kanal: Mesajın alıcıya iletilmesini sağlayan ışık dalgaları, görsel sinyaller, hava dalgaları ve ses sinyallerini taşıyan doğal veya yapay tüm araç ve yöntemlerdir.

Gürültü: İletişimin doğruluğunu ve güvenilirliğini etkileyen etmenlerdir. Gürültü, psikolojik (önyargılar, konuya kendini verememe gibi), fiziksel (arka plandaki konuşma sesleri gibi) ve anlamsal (dil farklılığı, anlaşılmayan işaretlerin kullanılması) olabilir.

Gürültü, psikolojik (önyargılar, konuya kendini verememe gibi), fiziksel (arka plandaki konuşma sesleri gibi) ve anlamsal (dil farklılığı, anlaşılmayan işaretlerin kullanılması) olabilir.



Olumlu geri bildirim iletişimi destekler ve kaynağın aynı bilgi ve davranış ile devam etmesine olanak sağlar.

Alıcı: İletişim sürecinde göndericinin karşısında yer alan ve iletilen mesajın hedefi olan kişi veya kurumdur. Diğer bir anlatımla, kaynaktan gelen bilgi, düşünce ve duyguları algılayıp, yorumlayan sözlü ve sözsüz tepkiler veren kişi ya da gruptur. Alıcı açısından mesajın etkinliğini artıran ya da azaltan bazı etkiler vardır. Bunlar, alıcının algılama gücü, iletilen konu hakkındaki bilgi ve becerisi, iletilecek konu ve kaynağa yönelik tutumu, inanç ve değer yargıları ve seçiciliği, toplumsal rol ve statüsü, sosyokültürel yaşamı, bakış açısı ve görüş farkı, kendine güveni, kişilik yapısı şeklinde açıklanabilir.

Kod açma: Mesajların duyu organları yoluyla alınması ve içeriğini yorumlama, çözümleme, yeniden elde etme ve anlama sürecidir.

Etkin Geri bildirim	Etkin Olmayan Geri Bildirim
• Kişiye yardımcı olmayı amaçlar, • Belirgin ve ayrıntılıdır, • Açıklayıcıdır, • Faydalı ve konu ile ilgilidir, • Zamanında gelir, • Kişi böyle bir bilgiyi bekler, • Geçerlidir, • Konuyu vurgular, • Davranış üzerinde durur, • Gözlem ağırlıklıdır.	• Kişiyi küçük düşürmeyi amaçlar, • Geneldir, • Değerlendiricidir, öneri (tavsiye) vericidir, • İlgisizdir, • Zamansızdır, • Kişiyi savunmaya yöneltir, • Geçerlilikten yoksundur, • Kişiyi ve kişiliği vurgular, • Davranışın nedeni üzerinde durur, • Tahmin ve yorum ağırlıklıdır.

Şekil 1.3. Etkin Geri Bildirim ve Etkin Olmayan Geri Bildirim

Geri bildirim: Kaynaktan gelen mesajların alıcı tarafından alınıp yorumlanması sözlü veya sözsüz tepkilerde bulunmasıdır. Geri bildirim olumlu olabileceği gibi olumsuz da olabilir. Olumlu geri bildirim iletişimi destekler ve kaynağın aynı bilgi ve davranış ile devam etmesine olanak sağlar. Olumsuz geri bildirim, mesajların yenilenmesini ve iletişim biçiminin değiştirilmesini önerir. Geri bildirimin yararlı olabilmesi için belirli özelliklere sahip olması gerekir. Bu özellikler kısaca Şekil.1.3'te özetlenmiştir.



Bireysel Etkinlik

- İşinizde, okulda veya kişisel yaşamınızda işlerinizin iletişim eksikliğinden dolayı kötüye gittiği bir olayı/durumu düşünün ve aşağıdaki soruları cevaplandırın.
  - Mesaj yanlış kişiye mi gönderildi?
  - Mesaj açık ve anlaşılır mı? Mesaj sayısı fazla mı?
  - Kanal seçimi uygun mu?
  - Alıcının ortam ve koşulları uygun mu?
  - Mesaj gönderiminde zamanlama doğru mu?

İLETİŞİMİN KOŞULLARI VE ENGELLERİ

Bir iletişim sürecinin etkili ve başarılı olması aşağıda belirtilen temel koşulların var olmasına bağlıdır.

- Dilin anlaşılır biçimde kullanılması
- Simgelerin benzer biçimde tanımlanması
- Çoklu kanal kullanılması
- Geri bildirim sisteminin sağlanması.

İletişimin gerçekleşmesi için yukarıdaki ön koşulların var olmasına rağmen etkili iletişimin oluşmasını engelleyen bazı etmenler vardır (Tabak, 1999). Bu etmenler:



Mesajın yapısı ve niteliği: Mesajın biçim, içerik, yaklaşım, doğruluk, gerçeklik vb. özellikleri.

Psikolojik Engeller (Kişisel Faktörler): Kaynak ve alıcının bakış açıları, biliş, algı, duygu ve heyecanları, yargı ve saplantıları, ihtiyaçları.

Kültürel Etkenler: Farklı yaşam biçimleri ve ortak yaşantının azlığı.

Semantik Engeller: Dil, yazı, terminoloji ve simgelerdeki karışıklık, ince anlam farklılıkları, anlaşmazlıklar.

Çevresel (Ortamsal) Engeller: İletişim sürecinin her aşamasına yönelik (gürültü engelleri) sosyal ve fiziksel çevre koşulları.

Mekanik Engeller: Kanal ya da araç olarak kullanılan cihazlardan kaynaklanan gürültü.

Stilistik Engeller: Diyalekt, şive farklılıkları.

Didaktik-Metodik Engeller: İletişim becerileri, yöntem, teknik ve yaklaşım uyuşmazlıkları.

Statü ve Roller: Kaynak ve alıcının sosyal ve resmî statüleri, rolleri, akademik ve mesleki gelişme farklılıkları.

Korunma: Kaynağın bazı yükümlülüklerin altına girmesi durumunda önceden hazırlayacağı savunma mekanizmaları.

Alan: İletişim merkezi ile birimler arasındaki uzaklık.

Hiyerarşi: Katı bir hiyerarşik sınıflandırmadan dolayı kanalların tıkanıklığı.

Uyutma: Kanalların ve ilgili organların mesajları ihlal etmesi ya da önemsiz sayması.

Sınırlama: Mesajların çeşitli nedenlerle gizli tutulması ya da miktarının sınırlandırılması.

Mesajın Yapısı ve Niteliği: Mesajın biçim, içerik, yaklaşım, doğruluk, gerçeklik vb. özellikleri.

Geri Bildirim Yetersizlikleri: Alınan iletilere karşılık ya da tek yanlı olarak gerekli tepkinin yeterince gösterilmemesi, doğrulanmaması ya da reddedilmemesi gibi eksiklikler.

İletişimde yaşamınızı değiştirecek, ancak çok az insanın farkında olduğu 90/10 kuralını bilmek gerekir. Birçok insan gereksiz yere stres ve sorun yaşamakta ve kendine iletişim engeli oluşturmaktadır. Kişiler hasta olabilir, arabalar bozulabilir veya uçaklar geç kalkabilir, planlarınız istediğiniz gibi gerçekleşmeyebilir. Bu olaylar kişinin kontrolü dışında gerçekleşir. Söz konusu olaylar %10'luk kısımdır. %90'lık kısımı olaylara yaklaşımınızla siz belirlersiniz.



Birçok insan gereksiz yere stres ve sorun yaşamakta ve kendine iletişim engeli oluşturmaktadır.

90/10 KURALI

Sabah ailenizle kahvaltı yapıyorsunuz. Kızınız çay bardağına kolunu çarpıyor ve çay olduğu gibi pantolonunuza dökülüyor. Biraz önce olan olay üzerinde hiçbir kontrolünüz yok. Sonradan olacaklar ise sizin davranışınıza göre belirlenecek. Hemen kızıyor ve çayı üzerinize döktüğü için kaba bir şekilde kızınızı azarlıyorsunuz. Kızınız üzülüyor ve ağlamaya başlıyor. Kızınızı azarladıktan sonra eşinize dönüyor ve çay fincanını masanın kenarına çok yakın koyduğu için eleştiriyorsunuz. Bunu kısa bir sözlü tartışma takip ediyor. Diğer odaya geçip üzerinizi değiştiriyorsunuz. Kızınızı, ağlamaktan dolayı kahvaltısını bitirememiş ve okul için hazırlanamamış bir hâlde buluyorsunuz. Kızınız servisi kaçırıyor. Eşinizin işe gitmek için hemen çıkması gerekiyor. Aceleyle arabanıza koşuyorsunuz ve kızınızı okula bırakmak üzere hareket ediyorsunuz. Geç kaldığınız için hızlı gitmek durumunda kalıyorsunuz ve hız limitini aştığınız için trafik cezası ödüyorsunuz. Kızınızı okuluna, eşinizi iş yerine bırakıp kendi çalıştığınız iş yerine 20 dakika gecikerek geliyorsunuz. Masanıza oturuyorsunuz bir de bakıyorsunuz ki o günkü toplantı için gerekli önemli bir dosyayı evde unutmuşsunuz. Gününüz korkunç bir şekilde başladı! Devam ettikçe, kötüleşiyor, daha da kötüleşiyor sanıyorsunuz. Eve gitmeyi dört gözle bekliyorsunuz. Eve ulaştığınızda eşiniz ve kızınızla olan ilişkilerinizde araya sıkıştığınızı sanıyorsunuz. Neden? Sabahleyin nasıl tepki verdiğinize bağlı olarak! Neden kötü bir gün geçirdiniz?

Gününüzün kötü geçmesini ne sebep oldu?

a) Çay sebep oldu?

b) Kızınız sebep oldu?

c) Polis sebep oldu?

d) Siz sebep oldunuz?

Cevap D şıkkı siz sebep oldunuz. Oysa güne şöyle başlayabilirdiniz. Kahvaltınızı yapıyorsunuz. Kızınız çayını üzerinize döktü. "bir dahaki sefere dikkatli ol tatlım" diye uyarıyorsunuz. Diğer odaya geçip elbisenizi değiştiriyorsunuz bu arada dosyanızı da yanınıza alıp mutfağa geliyorsunuz. Kızınız tam çıkmak üzere iken sizi görüyor "hoşça kal babacığım" diyor ve sizi öpüyor,servisine binmek üzere aşağıya iniyor. Siz ve eşiniz arabanıza biniyorsunuz. Eşinizi iş yerine bıraktıktan sonra kendi çalıştığınız iş yerine geliyorsunuz ve tatlı bir tebessümle herkese selam vererek işinize başlıyorsunuz.

İki farklı senaryo farklı başladı, farklı bitti. Gördüğünüz gibi ikisi de sizin elinizde ve olaylar sizin verdiğiniz tepkiye göre belirlenir.

STEPHEN R. COVEY

İLETİŞİMİN SINIFLANDIRILMASI

İletişim süreci farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır. Yapılan sınıflandırmalar konunun daha iyi anlaşılmasını sağlamaktadır. İletişim Şekil 1.4'te bazı ölçütlere göre sınıflandırmalar yapılmıştır.



Sözlü; iletişim, bilgi, duygu ve düşüncelerin dil ve dil ötesi (kelime vurgusu, sesin hızı, tonu) unsurlarla iletilmesidir.

Etkilerine Göre İletişim: İletişimi gerçekleştiren kaynak ve alıcı üzerinde bıraktığı etkiye göre olumlu ve olumsuz iletişim şeklinde sınıflandırılmıştır. Olumlu iletişim, iletişim sürecinde yer alan bireylerin amaçlarının gerçekleşmesi ve bu süreçte doyum sağlamaları, takdir edilmeleri ve değer verildiği hissinin oluşması ile olumlu iletişimden söz edilir. Olumsuz iletişim, sürece katılanların amaçlarını gerçekleştiremedikleri, kabul, saygı ve değer verme yerine eleştiri ve suçlama olduğu iletişim türüdür.

Yönüne Göre İletişim: İletişim yönüne göre tek yönlü ve çift yönlü olmak üzere ikiye ayrılır. Tek yönlü iletişim, bilgi, duygu, düşünce ve kanaatlerin kaynaktan alıcıya iletilmesine denir. Doğrusal iletişim olarak da adlandırılır. Kaynak aktif, alıcı pasif konumdadır. Çift yönlü iletişim ise en az iki kişi arasında gerçekleşen bilgi, duygu ve düşünce alışverişidir. Kaynak ve alıcı her ikisi de süreçte aktif konumdadır.

Kullanılan Kod Sistemlerine Göre İletişim: Bu tür iletişim, sözlü, yazılı ve sözsüz şeklinde sınıflandırılmıştır. Sözlü iletişim, bilgi, duygu ve düşüncelerin dil ve dil ötesi (kelime vurgusu, sesin hızı, tonu) unsurlarla iletilmesidir. Konuşma dili olarak da isimlendirilir. Sözlü iletişimin avantajı hızı ve geri bildirimidir. Yazılı iletişim, bilgi alışverişinin yazılı semboller aracılığıyla sağlanmasıdır. Sözsüz iletişim, duygu ve düşüncelerin beden hareketleri, ses tonu, jest ve mimiklerle ifade edildiği bir iletişim türüdür. Sözsüz iletişim, yüz ifadeleri ve göz hareketleri, ses özellikleri, el, kol ve bacak hareketleri, bedenin duruşu, kişisel görünüm, zaman ve mekânın kullanımı ve dokunma gibi unsurları kapsar.

İlişki Sistemlerine Göre İletişim: Bireyin içinde bulunduğu ilişki sistemlerine göre *kişi içi iletişim*, *kişilerarası iletişim, grup içi iletişim ve kitle iletişimi* şeklinde sınıflandırılır. *Kişi içi iletişim*, kişinin kendini tanıması, algılaması, anlaması ve kavraması ile ilgili bir iletişim türüdür. Bireyin kendine ait yaşanmışlıkları ve deneyimleri çevresindeki olgu ve olayları anlamlandırmasında belirleyicidir. *Kişilerarası iletişim* sürecinde olduğu gibi bilişsel yapılar, çarpıtmalar ve hatalar mesajın algılanması ve yorumlanmasını etkiler. Kişilerarası iletişim, iki veya daha fazla kişi arasında bilgi, duygu ve düşünce alışverişidir. Kişilerarası iletişimin üç önemli özelliği vardır. Kaynak ve alıcı aynı ortamı paylaşmalı, yüz yüze olmalılar. Mesajlar sözlü ve sözsüz özellikleri taşımalı. Çift yönlü süreçte gerçekleştirilmelidir. *Grup içi iletişim*, ortak bir amacı gerçekleştirmek üzere bir araya gelen kişiler arasında kurulan iletişime denir. Bu süreçte kişiler karşılıklı olarak hem etkiler hem de etkilenirler. *Kitle iletişimi*, televizyon, gazete, duvar panoları veya sinema gibi kitlesel araçlarla yapılan iletişimdir.

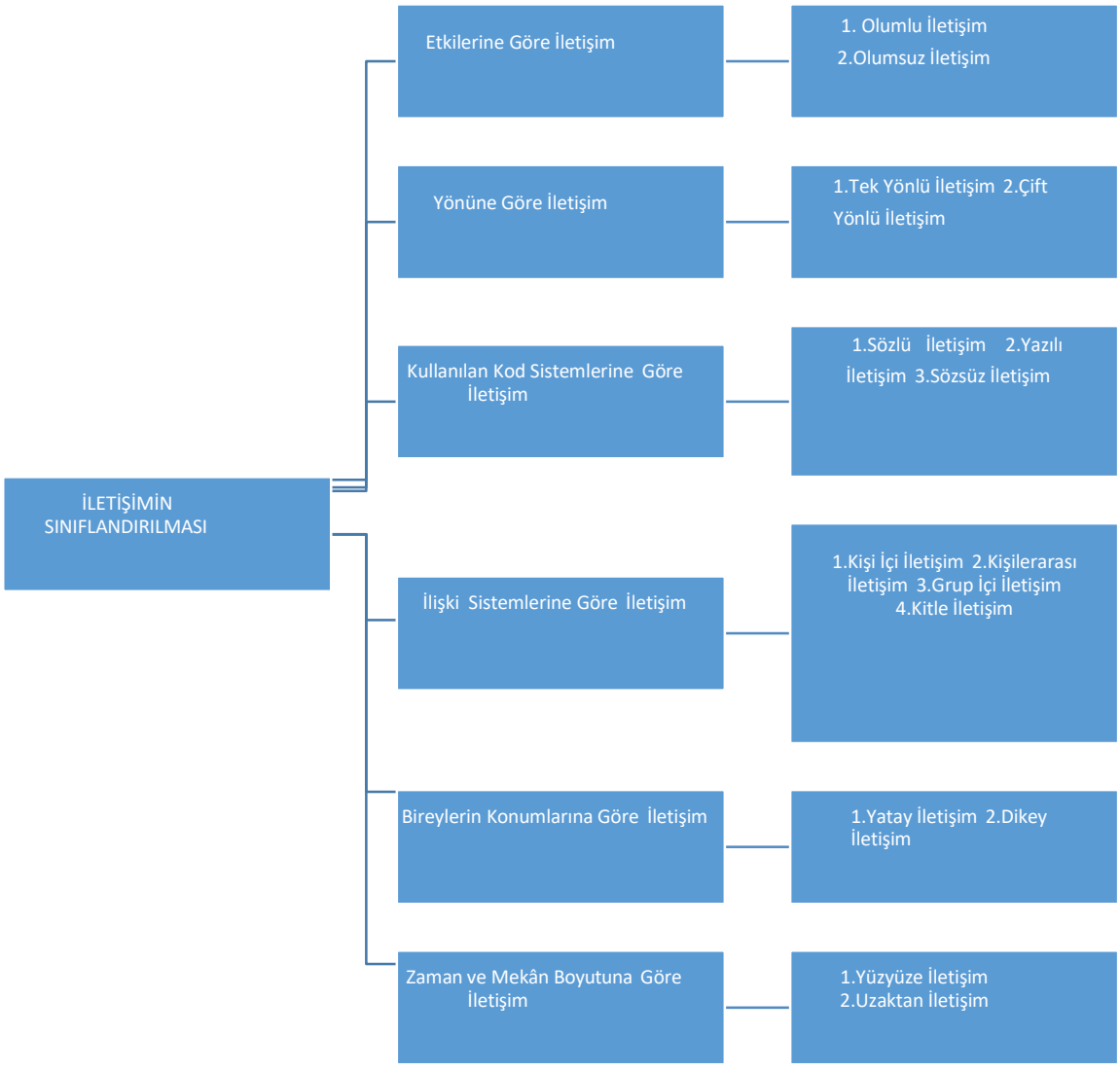


Çapraz iletişim, farklı fonksiyonel bölümlerde çalışan ast ve üstler arasında kurulan iletişime denir.

Bireylerin Konumlarına Göre İletişim: İletişim örgütsel yapı içerisinde yatay, *dikey* ve *çapraz* şekilde gerçekleşir. *Yatay iletişim*, bir kurumda eşit düzeydeki

çalışanlar ve birimler arasında yapılan iletişimdir. *Dikey iletişim*, kurumun hiyerarşik yapısı içerisinde bilgi ve mesajların en alt basamaktan başlayarak en üst basamağa kadar, en üst kademedeki yöneticiden başlayıp emir-komuta zincirini izleyerek aşağıya doğru akışını ifade eder. *Çapraz iletişim,* farklı fonksiyonel bölümlerde çalışan ast ve üstler arasında kurulan iletişime denir.

Zaman ve Mekân Boyutuna Göre İletişim: Bu boyuta göre iletişim *yüz yüze ve uzaktan iletişim* şeklinde ikiye ayrılır. *Yüz yüze iletişim*, iletişim kuran bireylerin fiziksel olarak aynı ortamı paylaştıkları bir iletişimdir. *Uzaktan iletişim*, bireylerin çeşitli araç gereç ve materyaller aracılığıyla kurmuş olduğu iletişime denir. Mektup, telefon, elektronik iletişim (internet teknolojilerine dayalı iletişim), kitap, dergi ve gazete gibi basılı araçlarla kurulan iletişim örnek verilebilir.



Şekil 1.4. İletişimin Sınıflandırılması



Bireysel Etkinlik

- Sözlü, sözsüz ve yazılı iletişimi karşılaştırarak örneklerle açıklayınız.

YAZILI İLETİŞİMİN TANIMI, AMACI VE ÖNEMİ



Yazı, MÖ 3000 ile 4000 yılları arasında icat edilmiştir.

Yazı, MÖ 3000 ile 4000 yılları arasında icat edilmiştir. Bilgi, duygu ve düşüncelerin kavramlara ve sözcüklere ayrıştırılarak kaydedilmesi anlamına gelen ve her işaretin bir kavramı karşıladığı yazının tek bir resim ile bir cümle veya cümle grubunu ifade eden bireşimli yazı tipinden nasıl geliştirildiği kesin olarak bilinmemekle beraber kökeninin simgesel olarak kullanılan resimler olduğu da kabul edilmektedir. Bu bağlamda yazı, resim ve simgelere dayanan uzun ve köklü bir geçmişe sahiptir ve insan odaklı dinamiklerin etkisi altında sürekli bir değişim ve gelişim göstermiştir. Nitekim toplumsal boyutta tarih incelendiğinde yazının uygarlığın başlangıcı olarak kabul edilmesi değişim ve gelişimin en belirgin örneğidir. Mısırlılar, Sümerler, Asurlar ve Çinliler tarafından kullanılan ilk çağlardaki yazılar resim yazıları olarak kabul görüp ilkel yazı örnekleri arasında görülmektedir. Bu yazılar daha sonra toplumlar tarafından değiştirilmiş ve geliştirilmiştir.

Yazılı iletişim, bilgi, duygu, düşünce ve kanaatlerin yazılı semboller aracılığıyla aktarımıdır. Yazılı iletişimin amacı, bilgi aktarmak, karar vermek, anlaşma yapmak, etkilemek ve yönlendirmektir. Gönderilen mesajın açık ve anlaşılır biçimde kodlanması esastır. Açık ve anlaşılır olmadan kastedilen her iki taraf için de verilerin kesinliği, olumlu ilişkilerin kurulması, kurum hakkında olumlu izlenimlerin oluşması, tutum ve davranış değişikliğine yol açmasıdır.

Yazılı iletişim, genel bilgilerin veya resmî mesajların iletilmesinde uygun bir iletişim türüdür. Yazı kişilerarası ilişkilerde ve iletişimde hem bağlayıcı hem de güven sağlayıcı bir özelliğe sahiptir. Duygular düşünceler, fikirler ve bilgiler yazıya geçirildiğinde ve paylaşıldığında gerçeklik hâline gelir. Yazı aracılığıyla bilgilerin uzun süre korunması, devamlılığı, farklı kişilere, kültürlere ve toplumlara aktarımı söz konusudur. Sözlü iletişimi sınırlayan ortam, zaman ve mekân gibi unsurların getirdiği sınırlılıklar, yazılı iletişimde aşılmış, alıcıya konunun üzerinde derinlemesine düşünme olanağı sağlanmıştır.

Yazılı iletişimde uyulması gereken temel kurallar:

- Alıcının istediği bilginin verilmesi
- Alıcının önceden aklına gelmemiş olabilecek konuşulmamış soruların yazılarak cevaplandırılması
- İstenen bilginin kim, ne, ne zaman, nerede, niçin ve nasıl sorularına cevap verecek nitelikte olması

- Bilgilerin doğru olması
- Alıcının dikkatini çekecek noktaların vurgulanmış olması
- Amaçlara uygun sınırlılıkta olması.

Yazılı iletişim mektuplar, raporlar, özetler, makaleler, tutanaklar, basılı notlar, e-posta gibi araçlarla iletilen mesajları içerir. Yazılı iletişim kişisel yaşamın birçok alanında kullanılmasına rağmen, özellikle kamu ve özel kurumlarda çok daha etkili bir şekilde kullanılmaktadır. Yöneticiler birçok emir ve talimatları yazılı olarak bildirir.

Yazının üç bölümü vardır:

- Yapı ve plan
- İçerik
- Tarz ve ton

Yazı yazmadan önce bir plan yapılmalı, giriş, gelişme ve sonuç bölümlerine dikkat edilmelidir. İçeriği oluştururken kısa, öz, açık, anlaşılır ve anlamlı olmasına özen gösterilmelidir. Tarzda ise karşılıklı konuşma yapıyormuş gibi duygular da içine katılarak yazılmalı ve konudan sapmalara, abartılara yer verilmemelidir. Yazarken de akıcı, samimi ve içten davranılmalıdır. Resmî yazışmalarda iletilmek istenen mesaj açısından daha özellikli ve dikkatli olunmasını gerektirir.



Yazılı mesajlarda tarih mutlaka konulmalıdır. Resmî yazışmalarda ise hem tarih hem de sayı önemlidir.

YAZILI İLETİŞİMDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN NOKTALAR

Yazışmalarda birtakım noktalar üzerinde durulmalıdır. Bu noktalar, ilgili makam ve kişi, tarih ve sayı, ilgi, başlık ve hitap, amaç, mesajın açıklığı, konunun açıkça anlatımı, istek, öneri, katkı ve anlatımın yalın olması şeklinde sıralanabilir (Güngör, 2011).

İlgili makam ya da kişi: Yazılı mesajın kime, hangi kuruma veya birime yazıldığı açıkça belirtilmelidir. Bazı yazışmalarda özellikle referans mektubu gibi yazılarda "ilgili makama" ifadesi kullanılmakla birlikte yazışmaların birçoğu kimliği ve konumu belli kişiler, kurumlar ve birimler arasında yapılır. İş yaşamındaki yazışmalar örnek olarak verilebilir.

Tarih ve sayı: Yazılı mesajlarda tarih mutlaka konulmalıdır. Resmî yazışmalarda ise hem tarih hem de sayı önemlidir. Sayı, yazılı belgenin gönderildiği kişi, kurum ya da birim tarafından işleme konulması ve işleyişin takip edilmesi açısından gereklidir.

Başlık ya da hitap: Yazının resmî veya resmî olmamasına göre başlık ve hitap tarzı farklılık gösterebilir. Yazının bir başlığı olmalıdır ve bu başlık yazının kime, hangi kuruma ya da birime gönderildiğini açıkça göstermelidir. Yazılı belgenin niteliğine ve resmî derecesine göre başlık belirlenir. Örneğin, hitap kişiye özel "Sayın Güzide Doğan, Atatürk Üniversitesi İletişim Fakültesi" ya da kuruma özel "Atatürk Üniversitesi İletişim Fakültesi Dekanlığı" biçiminde olabilir.

Amaç: Yazışmalarda amaç çok net biçimde belirtilmelidir. Özellikle resmî yazışmalarda amaç ne kadar anlaşılır olursa mesajı alıp okuyan kişi ya da yetkilinin kafasında belirsizlik kalmaması sağlanır.

Mesajın açıklığı: Yazılı bir mesajda dikkat edilmesi gereken en önemli noktalardan biride mesajın açık ve net bir şekilde yazıya dökülmesidir. Karmaşık ifade ve gereksiz sözcükler mesajın anlaşılmasını zorlaştırır.

Konunun açıkça anlatımı: Resmî ya da resmî olmayan yazışmalarda benzer konulara gönderme yapmadan, öykülemelere yönelmeden, anılara değinmeden doğrudan ve yalın bir anlatım biçimini tercih etmek gerekir.

İstek, öneri, katkı: Yazılı iletişimde ya bir istek ya bir öneri ya da katkı sunumu vardır. İstek yazının gönderileceği yere göre rica ve arz biçiminde olabilir. Üst konumdan alt makamdaki kişiye yazılmış istek "rica ederim" ya da "rica olunur" tarzı ifadelerle belirtilir. Hiyerarşik kademede aşağıdan yukarıya istek bildiriminde ise "arz ederim" ya da "arz olunur" ifadesi kullanılır. Yazışma da nezaket veya saygının bir biçimde karşı tarafa algılatılması iletişimin etkinliği açısından önemlidir. Öneri ve katkı mesajlarında da aynı durum geçerlidir.

İş yazışmalarının üç türü vardır; mektup, memo ve raporlar.

Anlatımın yalın olması: Yazışmalarda verilmek istenen bilginin düz, basit, kısa, açık ve anlaşılır cümlelerle aktarılması en doğrusudur. Resmî iş yazışmalarında da basit kurallara dikkat edilmesi gerekir. Thomsett bu kuralları şöyle açıklamaktadır (Geçikli,2016). Kabul edilmiş formatlar kullanılmalı; ilk etkiye dikkat edilmeli; titizlik her yerde geçerli olmalı; kelime yazımı, özellikle de isimler kontrol edilmeli; metin olabildiğince kısa tutulmaya çalışılmalı; net ve anlaşılır ifadeler kullanılmalı; uygun görülmeyen hiçbir metin bölüme dahil edilmemeli.

Kabul edilmiş formatlar kullanılmalı: İş yazışmalarının üç türü vardır; mektup, memo ve raporlar. Her birinin ayrı ayrı uyulması gereken formatları vardır. Formatlamalarda içeriğin anlaşılır ve düzenli sunulmasına özen gösterilmesi önemlidir ve bu yazışmaların formatlarının takip edilmesi bilgi akışı ve iletişimin doğru yönde seyretmesinde etkin bir role sahiptir.

İlk etkiye dikkat edilmeli: Titizlik her yerde geçerlidir. Düşünceleriniz, tutumlarınız, beklenti ve hedeflerinizde yeteri kadar profesyonel olabilirsiniz, titizlikle hazırlanmamış bir yazı, dikkatli ve özenli hazırlanmış yazı karşısında etkisiz kalacaktır ve sizin yazışmalarınızdaki gibi düzensiz bir kişi olduğunuz kanısına varılmasına yol açacaktır.

Kelime yazımı, özellikle de isimler kontrol edilmeli: Eğer bilgisayar kullanıyorsanız yazıları düzeltmek kolaydır. Aksi takdirde, daktilo edilmiş memo, mektup veya raporların ikinci veya üçüncü kişi tarafından okunmasını sağlamak ve son aşamada tekrar kontrol etmek gerekir. Hiç kimsenin adının yanlış yazılmamasına dikkat edilmelidir çünkü bu mektubu yazmadan önce ismi kontrol etme zahmetine katlanmadığınızı gösterir.



Düşüncelerin kısa cümlelerle ifade edilmesi tercihen daha doğrudur.

Metin olabildiğince kısa tutulmaya çalışılmalı: İş yazılarında düşünceleri daha kısa cümlelerle aktarmak en doğrusudur. Göndermeyi düşündüğünüz yazı hiçbir zaman hazırladığınız ilk yazı olmamalıdır. Okuyacak kişinin zamanının değerli olduğunu göz önüne alarak açık, anlaşılır, kısa, öz ve amacı belirleyen metinler hazırlanmalıdır.

Net ve anlaşılır ifadeler kullanılmalı: Düşüncelerin kısa cümlelerle ifade edilmesi tercihen daha doğrudur. Uzun cümlenin sonuna gelindiğinde başı unutulabilir. Az heceli kelimeler, çok heceli kelimelere göre daha açıktır. Yazdıklarınızı önemli göstermek için ağdalı dil kullanmamak gerekir. Yazı stiline ve ritme dikkat etmeli ve sürekli uzun cümleler oluşturmaktan kaçınmalıdır, aksi takdirde okuyucunun ilgisini yitirmesine neden olabilirsiniz. Farklı uzunluklarda cümleler kurarak ve yeni paragraflar oluşturarak okuyana yeni soluk sağlanabilir.

Uygun görülmeyen hiçbir yazının departman dışına çıkmasına izin verilmemeli: Bir kural koyarak içeriği, niteliği, imlası ve düzeni gözden geçirilmeden hiçbir materyalin departman dışına çıkmasına izin verilmemelidir. Bu kuralın iki nedeni vardır. İlki iyi bir etki bırakmak, ikincisi okuyucuya gösterilen saygı ve sizin ne kadar profesyonel olduğunuzu göstermektir.

YAZILI İLETİŞİMİN OLUMLU VE OLUMSUZ YÖNLERİ

Her türlü iletişimde olduğu gibi yazılı iletişimin de olumlu ve olumsuz yönleri bulunmaktadır. Önemli olan bireyin, amacına, yere ve mekâna göre en doğru yöntemi seçip uygulamasıdır. Yazılı iletişimin olumlu ve olumsuz yönleri aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir (Akt. Geçikli, 2016).

Yazılı İletişimin Olumlu Yönleri

- Sözel iletişimde söz ağızdan çıktıktan sonra düzeltme olanağı sınırlıdır. Düşünmeden ve ani tepkiler verilebilir. Yazılı iletişimde kontrol olduğu için, mesajlarda daha az hata olacaktır.
- Mesaj bir bütün olarak aktarılacağı için hazırlık yapmak ön koşuldur.
- “Söz uçar, yazı kalır.” sözünü unutmadan, yazının kalıcı olması dosyalamanın yapılması ile mümkündür.
- Kaynak veya alıcı mesajı tekrar tekrar kontrol etme olanağına sahiptir.
- Karmaşık, dolaylı ve kapsamlı mesajlar açısından kolay ulaşılabilirlik söz konusudur.
- Emir ve talimatların yazılı olarak aktarılması, yöneticinin etkinliği açısından önem arz eder.
- Yazının bağlayıcılığı daha fazladır.
- Çok sayıda çoğaltılarak dağıtılabilir.
- Yıllar sonra dosyadan çıkarılıp, delil olarak sunulabilir.
- Yazılı belge daha kalıcıdır ve arşiv değeri vardır.
- Mesaj bütünlüğü içerisinde aktarılabilir.
- Yetkiyi daha fazla hissettirdiği için daha resmîdir.
- Bireyin gidemediği yerlere (Örneğin; saat 9’da üst yöneticinin masasına) gidebilir.



Yazılı iletişimin olumsuz yönlerinden biri, zaman alıcı olmasıdır.

- Kaynak hazır olduğu zaman yazar, alıcı da hazır olduğu zaman okur, bu nedenle zaman bakımından elverişlidir.
- Mesajı açık ve anlaşılır hâle getirmek için değişiklik yapmaya izin verir.
- Kaynağın konuya önem verdiği ve yakından ilgilendiğini gösteri

Yazılı İletişimin Olumsuz Yönleri

- Herkesin eline geçebilme olanağı nedeniyle gizliliği yoktur, aleyhte delil olarak kullanılma olanağına sahiptir.
- Bireylerin bakış açılarına göre farklı algılanabilir.
- Kişilerarası iletişimdeki gibi anında geri bildirim alınamaz. Dolaylı geri bildirim vardır.
- Ek açıklamalar gerektiği için açıklama yapma süresi uzayabilir.
- Zaman alıcıdır.
- Yazılanları değiştirmek hemen hemen olanaksızdır.
- Kalıcıdır. Olumsuz bir mesajın unutulması zordur.
- Yüz yüze sıcak ilişkiler söz konusu olmadığı için diğer iletişim türlerinin sahip olduğu duygusallık avantajı yoktur.
- Yazılı bir mesajın olumsuz yönlerinin yanı sıra anlaşılamamasına yol açan çeşitli nedenler vardır (Sayers vd. , 1993). Söz Konusu nedenler:
- Alıcı mesajı gönderenin sesiyle okumayabilir. Mesajın tonu, vurgusu, ifade ediliş tarzı, hatta amacı gözden kaçırılabilir.
- Mesajın anlamı yazıldığı ortamın koşullarına, yazarın o andaki psikolojik durumuna göre değişebilir. Aynı koşullar okuyan için de geçerlidir. Yazılı iletişimi etkileyen faktörler;

Bakış açısı: Bireylerde kendi görüşleriyle örtüşmeyen bilgileri gözden kaçırma veya dikkat etmeme yönünde eğilimler vardır. Bu konuda duyarlı olmayan alıcı, gönderenin olguları ihmal ettiği veya çarpıttığını düşünebilir.

Statü: Mesajın nereden geldiği önemlidir. Mesajın anlamı üst yöneticiden mi, yoksa alt yöneticiden mi geldiğine göre değişik algılanabilir.

Dış etkiler: Hem gönderici hem de alıcı tarafından önemlidir. Alıcının psikolojik durumu mesaja bütün dikkatini verebilecek durumda mı? Kendisini nasıl hissediyor? Gönderici konuyu kaleme alırken neler hissediyordu? Alıcı sabah mı, yoksa öğleden sonra mı okuyacak? Bu soruların cevabı anlama konusuna açıklık getirecektir.

- *Alıcı yazılı mesaj beklemediği için anlamaya hazır ya da istekli olmayabilir.* Örneğin, disiplinle ilgili uyarıların önce sözlü, devam ediyorsa yazılı yapılması gerekir.



Özet

- İletişim kurma çabası insanlık tarihi kadar eskidir. İlk insanlar farklı şekillerde iletişim kurmaya başlamışlar ve birçok simge ve sembolleri iletişim sürecinde kullanmışlardır.
- Bireyin konumu ve mesleği ne olursa olsun iletişim hem sık yapılan hem de kritik öneme sahip bir süreçtir. Bir bütün olarak örgütün ve tek tek paydaşların başarı ya da başarısızlığında fark yaratır. İletişim, belli bir bağlamda farklı ortamları paylaşan insanların bir veya daha çok kanal aracılığıyla kaçınılmaz ve çoğu zaman geri döndürülemez mesajlaşmasıdır. İletişim etkilerine, yönüne, ilişki sistemlerine, bireylerin grup içindeki konumlarına, zaman ve mekân boyutuna ve kullanılan kodlara göre sınıflandırılabilir. Kullanılan kodlara göre iletişim şekillerinden biri yazılı iletişimdir.
- İletişim en kısa tanımıyla "bilgi alışverişi veya değiş tokuşu şeklinde tanımlanırken, geniş anlamda, "bilgi, duygu, düşünce, tutum ve kanaatlerin sözlü ve sözsüz mesajlar aracılığıyla göndericiden alıcıya iletilmesi; alıcının bu mesajları psikososyal süreçlerden geçirerek tekrar göndericiye geri iletmesi sürecine denir. İletişimin amaçları var olmak, öğrenmek, paylaşmak, etkilemek ve yönlendirmek şeklinde açıklanabilir.
- İletişimin işlevleri, bilgilenme-bilgilendirme, toplumsallaştırma, güdüleme, bütünleştirme, eğitim, kültürel gelişme, eğlenme ve tartışma gibi sıralanabilir.
- İletişimin etkinliğini engelleyen bazı faktörler vardır. Bunlar, psikolojik, kültürel, çevresel, semantik, mekanik, stilistik, didaktik ve metodik, statü ve roller, korunma, alan uzaklığı, hiyerarşi, uyutma, sınırlama, mesajın yapısı ve niteliği ve geri bildirim yetersizlikleridir.
- İletişim süreci farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır. Bu sınıflandırmalarda bazı ölçütler kullanılmıştır. Yapılan sınıflandırmalar konunun daha iyi anlaşılmasını sağlamaktadır. İletişim, etkilerine, yönüne, kod sistemlerine, ilişki sistemlerine, bireylerin örgüt içindeki konumlarına, zaman ve mekân boyutuna göre gruplandırılabilir.
- Yazılı iletişim, bilgi, duygu, düşünce ve kanaatlerin yazılı semboller aracılığıyla aktarımıdır. Yazılı iletişimin amacı, bilgi aktarmak, karar vermek, anlaşma yapmak, etkilemek ve yönlendirmek için gönderilen mesajın açık ve anlaşılır biçimde aktarılmasıdır. Açık ve anlaşılır olmadan kastedilen her iki taraf için de verilerin kesinliği, olumlu ilişkilerin kurulması, kurum hakkında olumlu izlenimlerin oluşması, tutum ve davranış değişikliğine yol açmasıdır.
- Yazılı iletişim mektuplar, raporlar, özetler, makaleler, tutanaklar, basılı notlar, e-posta gibi araçlarla iletilen mesajları içerir. Yazılı iletişim kişisel yaşamın birçok alanında kullanılmasına rağmen, özellikle kamu ve özel kurumlarda çok daha etkili bir şekilde kullanılmaktadır. Yöneticiler birçok emir ve talimatları yazılı olarak bildirir.
- Yazının üç bölümü vardır. Yapı ve plan, içerik, tarz ve ton. Yazı yazmadan önce bir plan yapılmalı, giriş, gelişme ve sonuç bölümlerine dikkat edilmelidir. İçeriği oluştururken kısa, öz, açık ve anlaşılır olmasına özen gösterilmelidir. Tarzda ise karşılıklı konuşma yapıyormuş gibi duygular da içine katılarak yazılmalı ve konudan sapmalara, abartılara yer verilmemelidir. Yazarken de akıcı, samimi ve içten davranılmalıdır. Resmî yazışmalar daha özelliklidir ve daha fazla dikkat gerektirir.
- Yazılı iletişimin amacı, bilgi aktarmak, karar vermek, anlaşma yapmak, etkilemek ve yönlendirmektir. Gönderilen mesaj açık ve anlaşılır olmalıdır.

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecindeki unsurlardan biri değildir?
   a) Kaynak
   b) Mesaj
   c) Kanal
   d) Alıcı
   e) İleri besleme
2. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin amaçları arasında yer almaz?
   a) Paylaşmak
   b) Var olmak
   c) Etkilemek
   d) Bölmek
   e) Yönlendirmek
3. Aşağıdakilerden hangisi yazılı iletişimin olumlu özelliklerinden biri değildir?
   a) Yazının bağlayıcılığı daha fazladır.
   b) Çok sayıda çoğaltılarak dağıtılabilir.
   c) Bireylerin bakış açılarına göre farklı algılanabilir.
   d) Yıllar sonra dosyadan çıkarılıp, delil olarak sunulabilir.
   e) Yazılı belge daha kalıcıdır ve arşiv değeri vardır.

   ……..; bilgi, duygu, düşünce, tutum ve kanaatlerin iletişim kanallarının özelliklerine uygun olacak şekilde simgelerle (görsel-sessel) sinyalleştirilmesidir.
4. Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?
   a) Kod açma
   b) Kodlama
   c) Kaynak
   d) Geri besleme
   e) Gürültü

   ……., kurumun hiyerarşik yapısı içerisinde bilgi ve mesajların en alt basamaktan başlayarak en üst basamağa kadar, en üst kademedeki yöneticiden başlayıp emir-komuta zincirini izleyerek aşağıya doğru akışını ifade eder.
5. Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?
   a) Dikey iletişim
   b) Yatay iletişim
   c) Çapraz iletişim
   d) Yazılı iletişim
   e) Tek yönlü iletişim

6. Aşağıdakilerden hangisi ilişki sistemlerine göre iletişim sınıflandırması içinde yer almaz?
   a) Yüz yüze iletişim
   b) Kişi içi iletişim
   c) Kişilerarası iletişim
   d) Grup içi iletişim
   e) Kitle iletişim
7. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin işlevlerinden biri değildir?
   a) Tartışma
   b) Çatışma
   c) Eğitim
   d) Motivasyon
   e) Bütünleştirme
8. Aşağıdakilerden hangisi yazılı iletişimde uyulması gereken kurallardan biri değildir?
   a) İstenen bilginin kim, ne, ne zaman, nerede, niçin ve nasıl sorularına cevap verecek nitelikte olması
   b) Bilgilerin doğru olması
   c) Alıcının istemediği bilgilerin detaylandırılması
   d) Amaçlara uygun sınırlılıkta olması
   e) Alıcının dikkatini çekecek noktaların vurgulanmış olması
9. Aşağıdakilerden hangisi mesajın özelliklerinden biri değildir?
   a) Anlamlılık
   b) Doğruluk
   c) Gerçekçilik
   d) Karmaşıklık
   e) Açıklık
10. Aşağıdakilerden hangisi yazılı iletişimin olumsuz yönlerinden biri değildir?
   a) Zaman alıcıdır.
   b) Yazılanları değiştirmek hemen hemen olanaksızdır.
   c) Kalıcıdır ve olumsuz bir mesajın unutulması zordur.
   d) Yüz yüze sıcak ilişkiler söz konusu olmadığı için diğer iletişim türlerinin avantajı yoktur.
   e) Mesajı açık ve anlaşılır hâle getirmek için değişiklik yapmaya izin verir.

Cevap Anahtarı
1.e, 2.d, 3.c, 4.b, 5.a, 6.a, 7.b, 8.c, 9.d, 10.e

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Altınöz, M. Ve Parıldar, C. (2000). Yazışma Teknikleri, Ankara: Nobel

Bıçakcı, İ. (1999). İletişim ve halkla ilişkiler: Eleştirel bir yaklaşım (2.Baskı). İstanbul:Media Cat

Çatıkkaş, A. (2001). Yazılı ve sözlü anlatım kılavuzu, İstanbul: Alfa

Erdoğan, İ. (2002). İletişimi anlamak, Ankara: Erk

Geçikli, F. (2016). Halkla ilişkiler ve iletişim, İstanbul: Beta Güngör, N. (2011). İletişime giriş, Ankara: A.Ü.S.B.F.

Gürgen, H. (1997). Örgütlerde iletişim kalitesi, İstanbul: Der

Kaya, A.(Ed.)(2011). Kişilerarası ilişkiler ve etkili iletişim, Ankara: Pegem

Koçel, T., (2003). İşletme yöneticiliği (Genişletilmiş 9.Baskı) İstanbul: Beta

Mısırlı, İ. (2003). Genel iletişim: İlkeler-yöntemler- teknikler, Ankara: Detay

Oskay, Ü., (1982). XIX yüzyıldan günümüze kitle iletişimin kültürel işlevleri. Ankara: A.Ü.S.B.F.

Sayers, F.; Bingaman, C.E.; Graham, R. &Wheeler, M. (1993). Yöneticilikte etkili iletişim (Çeviren: Doğan Şahiner) İstanbul: Rota

Sillars, S. (1995). İletişim (Çeviren: Nüzhet Akın), Ankara: Özgün

Tabak, R. S. (1999). Sağlık İletişimi, İstanbul: Literatür

YAZIŞMALARDA DİL BİLGİSİ KURALLARI

Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

YAZIŞMA TEKNİKLERİ
Prof. Dr. Süleyman EFENDİOĞLU

İÇİNDEKİLER

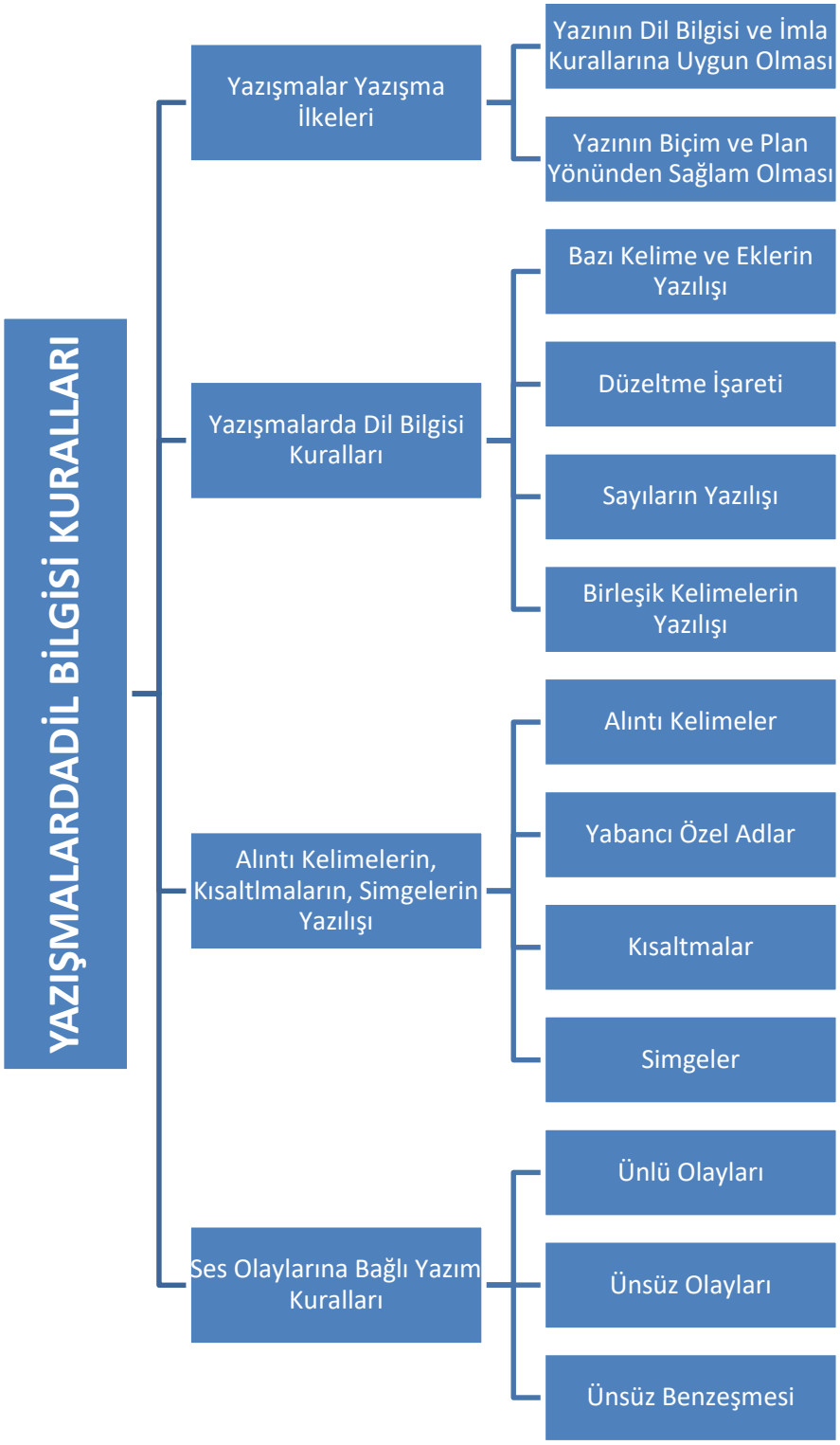
- Yazışmalar, Yazışma İlkeleri
- Yazışmalarda Dil Bilgisi Kuralları
- Bazı Kelime ve Eklerin Yazılışı
- Düzeltme İşareti, Sayıların Yazılışı
- Büyük Harflerin Kullanıldığı Yerler
- Birleşik Kelimelerin, Deyimlerin, İkilemelerin Yazılışı
- Alıntı Kelimelerin, Kısaltmaların, Simgelerin Yazılışı
- Türkçede Hece Yapısı ve Satır Sonunda Kelimelerin Bölünmesi
- Ses Olaylarına Bağlı Yazım Kuralları

HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Yazışma ilkelerini ve yazışmalardaki dil bilgisi kurallarını tanımlayabilecek,
  - Türkçeyi doğru yazabilmek için gerekli kazanımları elde edebilecek,
  - Yazım kurallarının önemini kavrayıp, bu kuralların doğru ve yerinde kullanımını öğrenebileceksiniz.

ÜNİTE
2

© Bu ünitenin tüm yayın hakları Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin alınmadan ünitenin tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.


YAZIŞMALARDADİL BİLGİSİ KURALLARI
Yazışmalar Yazışma İlkeleri
Yazının Dil Bilgisi ve İmla Kurallarına Uygun Olması
Yazının Biçim ve Plan Yönünden Sağlam Olması
Yazışmalarda Dil Bilgisi Kuralları
Bazı Kelime ve Eklerin Yazılışı
Düzeltme İşareti
Sayıların Yazılışı
Birleşik Kelimelerin Yazılışı
Alıntı Kelimelerin, Kısaltlmaların, Simgelerin Yazılışı
Alıntı Kelimeler
Yabancı Özel Adlar
Kısaltmalar
Simgeler
Ses Olaylarına Bağlı Yazım Kuralları
Ünlü Olayları
Ünsüz Olayları
Ünsüz Benzeşmesi

GİRİŞ

Yazı, insanların duygu, düşünce ve isteklerini anlatabilmek için kullandıkları belli semboller ve işaretlerdir (Ceylan, 2015). Bir dilin belli kurallarla yazıya geçirilmesi ise yazım (imla) olarak adlandırılır (TDK Yazım Kılavuzu, 2009). Yazmada birliği sağlama ve iletişimi kolaylaştırma adına özel ve resmî yazılarda bu kurallara uymak zorunludur. *Yazı dilinde anlatım önceden kabul edilen işaretlerle gerçekleştirildiği için dilin kurallarına uygun olması gerekir.* Aksi takdirde anlatılmak istenen okuyana tam olarak iletilmez. Aynı dilin konuşulduğu bir ülkede tek bir yazı dili bulunur. Farklı bölgelerde yaşayan insanlar o ülkede kullanılan dili değişik şekilde konuşsalar bile yazarken yazı dilinin kurallarına uymak durumundadırlar. Yazı dili kitap, dergi ve her çeşit yazıda kullanılan dil olduğu için ona edebî dil veya kültür dili de denilir (Calp vd., 2005).

Bürokraside ve iş hayatında değişik isimler altında çok çeşitli yazı türleri vardır. Bu yazı türlerinin hepsi bizim burada üzerinde duracağımız kurumlar ve kişiler arasında bilgi alışverişine ve görevlendirmeye dayalı yönetimsel yazışmalar olarak kabul edilmektedir. Her yazının bir hedefi vardır. Yazıyı kaleme alan kişi kendini hedeflediği kişinin veya kuruluşun yerine koymalı; fikir, amaç ve istekler, sade, anlaşılır ve akıcı bir üslupla kaleme alınmalıdır (Ceylan, 2015).

Yazışma İlkeleri



Bir dilin belli kurallarla yazıya geçirilmesi imla olarak adlandırılır. Yazmada birliği sağlamak ve iletişimi kolaylaştırmak için bu kurallara uymak zorunludur.

Yazışmaların sağlıklı yürütülebilmesi için hem şekil hem içerik yönünden yazıda dikkat edilmesi gereken birtakım ilkeler vardır:

Yazının, dil bilgisi ve imla kurallarına uygun olması

Her dilin yazımının kendine özgü dil bilgisi ve imla kuralları vardır. Türkçe için bu kurallar Türk Dil Kurumu tarafından belirlenip yasalaştırılmıştır (TDK Yazım Kılavuzu, 2012). Bunların herkes tarafından iyi bilinip uygulanması sağlıklı iletişim adına çok önemlidir. Çünkü yazıda ortak bir yöntemin ve birliğin sağlanamaması karşılıklı anlaşılabilirliği zayıflatıp kamu ve toplum düzeninde aksamalar meydana getirebilmektedir. Sözlü iletişimde dil bilgisi kuralları dilin otokontrol sistemiyle kendiliğinden oluşmakta ve işlemektedir. Dolayısıyla konuşma dilinde meydana

gelen dil bilgisel hatalar, konuşanı anında düzeltmeye zorladığı için sözlü iletişimde çoğu zaman kalıcı sorunlarla karşılaşılmamaktadır. Ancak yazı dilinde muhatap karşımızda bulunmadığı için dilsel bir kusur uzun yıllar sorun çıkarmaya devam edebilmektedir. Bu yüzden yazışmalarda dil bilgisi ve imla kuralları hayati önem taşımaktadır denilebilir. "Yazışmalarda dil bilgisi ve imla kuralları" konusu aşağıda ayrıntılı bir şekilde ele alınacaktır.

Yazının biçim ve plan yönünden sağlam olması

Yazının biçim ve planı, iç plan ve dış plan olmak üzere iki kısma ayrılır. Dış planlama, yazının kâğıt üzerine yerleşim biçimiyle ilgilidir. Bilgisayar ortamındaki yazılarda sayfa düzeni, paragraf girintileri, satır aralığı, yazının puntosu vs. hep dış planla (biçimle) alakalı hususlardır. Yazının iç planlaması ise yazının, giriş, gelişme ve sonuç kısımlarına göre ayrılmasıyla ilgilidir. Yazının başlığı ve giriş kısmı, yazının

içeriğini genel hatlarıyla ortaya koyabilmelidir.

Gelişme kısmında ise, giriş kısmında ele alınan konular, biraz daha ayrıntılı olarak gözden geçirilmeli, konu tartışılmalı, gerekli bilgiler verilmelidir. Yazının sonuç bölümünde yazıda amaçlanan açıkça ortaya konmalı, tartışmalar bir yargıya varılarak bitirilmelidir (Ceylan, 2015).

Yazının, elden geldiğince kısa ve anlaşılır olması

Yazının kısa, açık ve anlaşılır olması, okuyana zaman kazandırır. Dolayısıyla *yazılarda etkinliği artıran önemli faktörlerden biri de yazının ve cümlelerin kısa olmasıdır.* Kısa cümleler okuyucuyu yormaz ve daha net anlaşılmayı mümkün kılar. Özellikle resmî yazıların edebi metinler olmadığı dikkate alınmalı, süslü, sanatlı, dolaylı ifadelerden uzak durulmalıdır*. Etkin yazı, kısa ancak tam olan yazıdır.*

Ayrıca yazışmalarda cümleler düzgün, kurallı ve net olmalıdır. Kelime seçimlerine özen gösterilmeli, anlamı bilinmeyen kelimelerin, özellikle yabancı kelimelerin kullanımından kaçınılmalıdır. (Ceylan, 2015).

Yazının, okuyucuyu hedef alması ve amacın açık olması



Yazının, dil bilgisi ve imla kurallarına uygun olması yazışma ilkelerinin temelini oluşturur.

Yazının niçin yazıldığı, hangi amaçlara ulaşılmak için kaleme alındığı önemlidir. Bir yazının hedefi karşıya uygun bir mesaj göndermek ve istenen karşı mesajı almaktır. Bunu sağlayabilmek için de yazıyı niçin yazdığımızı açık bir şekilde belirlemeli ve belirlenen amaca uygun sözcükler seçip cümle kurmalıyız.

Cümlelerimizi kurarken karşıdakinin yerine kendimizi koymalı ne dediğimizin anlaşılabilirliğini sorgulamalıyız. *Yazının türü ne olursa olsun bir yazıda aranan ilk koşul, yazının açık, anlaşılır ve okunaklı olmasıdır.* Bu nedenle yazı, yazana göre değil, okuyana göre düzenlenmelidir; çünkü muhatabı yazan değil, okuyandır.

Açıklık ilkesine göre yazılmış bir yazının anlamı nettir ve anlam, başka taraflara çekilmeyecek biçimde açıktır. Kelimeler en çok bilinen anlamlarıyla kullanılmalı ve ifadeler "kapalı" kalmamalıdır (Ceylan, 2015).

Yazıda anlam bütünlüğünün olması

Türkçede manası kolayca başka yönlere çekilebilecek sözcük ve tümceler çoktur. Bu tür ifadelere çok dikkat edilmelidir. *Yazıyı, amaca uymayan mana çıkarılmasına izin vermeyecek sınırlama içinde yazmalıdır* (Ceylan, 2015). Bu nedenle yazılarda farklı biçimlerde yorumlanabilecek bir anlatım yerine, düşünüleni açık ve kesin olarak ortaya koyacak bir yol benimsenmelidir. Yazının kesin olması, kaynak ile hedefin yazıya aynı anlamı vermesini sağlar. Resmî yazışmalarda her yazı bir konu içermeli, farklı konular aynı yazı içinde ele alınmamalı, konu bütünlüğü sağlanmalıdır. Paragraflar oluşturulurken de paragraf içerisindeki düşünce bütünlüğüne özen gösterilmeli, her paragraf bir ana fikri anlatacak şekilde düzenlenmelidir. Anlatımda kullanılan şahıs ve zamanlara dikkat edilmelidir (Ceylan, 2015).

Yazının saygı ve nezaket kurallarına uygun olması

Yazışmalarda okuyucuya değer veren üslup kullanımı bir nezaket ve sosyal

ahlak kuralıdır. Cümleler "sen"li ifade tarzında değil "siz"li nezaket çekiminde yapılmalıdır. Araştırma yazılarında genellikle üçüncü şahıs ve geniş zamanlı anlatımlar kullanmaya özen gösterilmelidir.

Ayrıca "gereği" istenilen cümlelerde kurumun alt-üst ilişkisi göz önünde bulundurulmalı, buna göre arz/rica sözcüklerine yer verilmelidir.

YAZIŞMALARDA DİL BİLGİSİ KURALLARI

Herhangi bir yazının doğruluğu ve etkinliği, dil bilgisi kurallarının doğru kullanımına bağlıdır. Mesleki yazışmalarda, dil bilgisi, imla ve noktalama kurallarının, edebî değerin dışında, biçimsel bir önemi vardır. Yazışma tekniklerine uymayan herhangi bir evrak, ait olduğu kuruma ve yazan bireye karşı güvensizlik hissi oluşturur. Bu nedenle, yazının mekaniği ve imla kuralları bakımından doğruluğuna dikkat edilmelidir. *Etkili bir metin, iyi bir anlatımın yanı sıra yazım kurallarına uyulmasını da gerektirir* (Ceylan, 2015). Bu amaçla aşağıda dikkat edilmesi gereken yazım kuralları, *Türk Dil Kurumu Yazım Kılavuzu'*nun son baskısı (27. Baskı, Ankara, 2012) ışığında açıklanmıştır. Açıklamalar ve örnekler ağırlıklı olarak söz konusu kılavuzdan alıntılanmış ve ünitemizin formatına göre yeniden düzenlenmiştir.

Bazı Kelime ve Eklerin Yazılışı:

Bağlaç olan da de'nin yazılışı



Yazı dilinin sağlam ve etkin kullanılması; dil bilgisi, imla ve noktalama kurallarının doğru kullanıma bağlıdır.

Bağlaç olan *da de ayrı yazılır* ve kendisinden önceki kelimenin son ünlüsüne göre büyük ünlü uyumuna uyarak *da, de* biçimini alır: *Kızı da geldi, gelini de.*

Durumu oğluna da bildirdi. Sen de mi kardeşim? Güç de olsa. Konuşur da konuşur. Meseleyi Ahmet de biliyor.

UYARI: Ayrı yazılan *da de* hiçbir zaman *ta, te* şeklinde yazılmaz.

"Ağlamak ta gülmek te" değil, "*Ağlamak da gülmek de yerine ve zamanına göre olmalıdır."* şeklindedir. *"Gidip te gelip te"* değil*, "Gidip de gelmemek var, gelip de görmemek var."* şeklindedir.

UYARI: Ya sözüyle birlikte kullanılan *da* mutlaka ayrı yazılır: *ya da UYARI: da de* bağlacını kendisinden önceki kelimeden kesme işareti ile ayırmak yanlıştır. Bu bağlacı tamamen ayrı yazmak gerekir: *Fatma da geldi.*

"Fatma'da geldi" değil.

UYARI: Bağlaç olan *da de* cümleden çıkarıldığında cümlenin anlamı bozulmaz. Sadece manada daralma meydana gelir: *"Arka bahçeyi (de) sulamalısın", "yarınki toplantıya müdür (de) katılacakmış".*

UYARI: Bulunma hâli eki olan *-da, -de, -ta, -te* 'nin *da, de* bağlacı ile hiçbir ilgisi yoktur, biri ek, diğeri bağlaçtır. Bulunma hâli eki getirildiği kelimeye bitişik yazılır ve çıkarıldığında anlam bozulur: *"evde oturuyorduk", "masada duruyor", "çantamda para vardı", "yolda kalmışlar", "okulda bekliyor", "otobüste hiç yer yoktu", "dilde, fikirde, işte birlik"* (İsmail Gaspıralı) gibi.

Bağlaç olan ki'nin yazılışı

Bağlaç olan *ki* ayrı yazılır: *"Öyle ani oldu ki anlatamam", "Demek ki", "Bilmem ki", "Sigarayı bırak ki sağlıklı olasın", "Bir de baktım ki üzerime geliyor", "Sen ki bunu bana yapmayacaktın"* vb.

UYARI: Şüphe ve pekiştirme göreviyle kullanılan *ki* sözü de ayrı yazılır:

"Babam geldi mi ki?", "Başbakan konuşacak mı ki?"

UYARI: ki bağlacı, birkaç örnekte kalıplaşmış olduğu için bitişik yazılır: *belki, çünkü, mademki, hâlbuki, meğerki, oysaki, sanki.* Bu örneklerden *çünkü* sözünde ek, aynı zamanda ünlü uyumuna uymuştur.

UYARI: Aitlik eki olan *ki,* bağlaç olan *ki* ile karıştırılmamalıdır. Biri bağlaç, diğeri ektir. Aitlik eki, kendinden önceki kelimeye her zaman bitişik yazılır. Ancak ünlü uyumlarına uymaz: *akşamki, yarınki, duvardaki, onunki, yoldaki.* Birkaç örnekte bu ekin ünlü uyumlarına uyduğu da görülür: *dünkü, öbürkü vb.*

UYARI: Aitlik eki *ki* Türkçede iki farklı görevde kullanılır: *"sıfat yapan ki", "ilgi zamiri olan ki".* Bu ek, kendinden sonra gelen kelimeyi nitelediğinde sıfat yapmış olur, kendinden sonra gelen kelimenin yerine kullanıldığında ilgi zamiri olur. Her

iki durumda da kendinden önceki kelimeye bitişik yazılır: *Bahçedeki çocuklar nihayet içeriye girdiler* (Sıfat yapan ki). *Bahçedekiler nihayet içeriye girdiler* (İlgi zamiri olan ki). *Arkadaşımdaki ders notlarını aldım* (Sıfat yapan ki). *Arkadaşımınki tam anlamıyla bir dostluk örneğiydi* (İlgi zamiri olan ki).

Soru eki mı / mi / mu / mü'nün yazılışı

Bu ek gelenekleşmiş olarak ayrı yazılır. Ancak kendisinden önceki kelimenin son ünlüsüne bağlı olarak ünlü uyumlarına uyar ve *mı, mi, mu, mü* biçimlerini alır: *"Sen de mi geldin?", "Olur mu?", "İnsanlık öldü mü?", "Mehmet yazmayacak mı?", "Bu köy mü?", "Elindeki cetvel mi?", "Burası okul mu?"* vb.

UYARI: Soru ekine *zaman, kip, şahıs vb.* birtakım ekler de getirilebilir. Bu ekler soru ekine bitişik yazılır: *"Verecek misiniz?", "Okuyor muyuz?", "Çocuk muyum?", "Gelecek miydi?", "Siz öğretmen misiniz?".*

UYARI: Bu ek sorudan başka görevlerde kullanıldığı zaman da ayrı yazılır:

"Güzel mi güzel!", "Yağmur yağdı mı dışarı çıkamayız".

ile'nin yazılışı

Türkçede bazen *bağlaç* bazen *edat* olarak görev yapan *ile*, ayrı olarak yazılabildiği gibi kelimelere eklenerek de yazılabilir. Edat görevinde kullanılan *ile* bitişik yazıldığında vasıta/araç/birliktelik hâli eki olarak değerlendirilir. *ile*, ünsüzle biten kelimelere bitişik olarak yazıldığında "*i*" ünlüsü düşer ve büyük ünlü uyumuna uyarak *-la, -le* şekline girer: *uçakla (uçak ile), trenle (tren ile), annemle (annem ile), kuşla (kuş ile), kalemle (kalem ile), tebeşirle (tebeşir ile)* vb.

UYARI: ile ünlüyle biten kelimelere bitişik olarak yazıldığında araya *"y"* ünsüzü girer ve başındaki *"i"* ünlüsü düşer: *arkadaşı-y-la, babası-y-la, sopa-y-la,*

sürü-y-le, derece-y-le, kolonya-y-la, para-y-la, kedi-y-le vb.

UYARI: "Hikâyeleri ile romanları çok beğenildi." cümlesinde bağlaç olan *ile, "Hikâyeleri ile üne kavuştu."* cümlesinde edat konumundadır. Cümle, *"Hikâyeleriyle üne kavuştu" şeklinde yazılırsa -(y)le vasıta hâli eki olarak kabul edilir!*



ile ve *iken* ayrı olarak yazılabildiği gibi kelimelere eklenerek de yazılabilir.

iken'in yazılışı

iken ayrı olarak yazılabildiği gibi kelimelere eklenerek de yazılabilir. Bu durumda başındaki *"i"* ünlüsü düşer. Getirildiği kelimenin ünlüleri kalın da olsa bu ekin ünlüsü ince kalır. *okurken (okur iken), yazarken (yazar iken), çalışırken (çalışır iken), gelmişken (gelmiş iken), konuşuyorken (konuşuyor iken)* vb.

UYARI: iken ünlüyle biten kelimelere bitişik olarak yazıldığında araya *(y)* ünsüzü girer ve başındaki *(i)* ünlüsü düşer: *evde iken > evde-y-ken, okulda iken > okulda-y-ken, okumakta iken > okumakta-y-ken, yolda iken > yolda-y-ken vb.*

Mastar eklerinin yazılışı

-mak, -mek, -ma, -me mastar eklerinden sonra *-a / -e / -ı / -i* eklerinden biri geldiğinde araya "y" koruyucu ünsüzü girer: *kazanmak-a > kazanma-y-a, aldanmak- ı > aldanma-y-ı, sevmek-e > sevme-y-e, yürümek-i > yürüme-y-i, çalışma-a > çalışma-y-a, konuşma-a > konuşma-y-a, yüzme-e > yüzmeye, görme-i > görme-y-i, silme-i >silme-y-i, yazma-ı > yazma-y-ı vb.*

UYARI: -mak, -mek mastar eklerinden sonra *(-a / -e / -ı / -i)* eklerinden biri geldiğinde ekin sonundaki *(k)* sesi *(ğ)'*ye değil *(y)* sesine dönüşür. Dolayısıyla bu kelimeleri *anlamak > anlamağa; konuşmak > konuşmağa; yazmak > yazmağı; gülmek > gülmeğe* şeklinde yazmak yanlıştır. Doğrusu *anlamaya, konuşmaya, yazmayı, gülmeye* şeklinde olmalıdır.

Ek fiilin yazılışı

Ek fiil olan *imek*'in çekimli biçimleri *(idi, imiş, ise)* ayrı yazılabildiği gibi bitişik olarak da yazılabilir. Ünlüyle biten kelimelere eklendiğinde *"i"* ünlüsü düşer, araya *"y"* ünsüzü girer. Ayrıca ünlü uyumlarına uyar: *ne ise (ne-y-se), sonuncu idi (sonuncu-y-du), yabancı imiş (yabancı-y-mış), annesi imiş (annesi-y-miş), bahçe idi (bahçe-y-di), arabada ise (arabada-y-sa), evli ise (evli-y-se)*



Düzeltme (Şapka) İşaretinin Türkçede "'inceltme" ve "uzatma" göreviyle iki farklı işlevde kullanıldığı unutulmamalıdır.

Ek fiil, ünsüzle biten kelimelere eklendiğinde de *"i"* ünlüsü düşer ve ünlü uyumlarına uyar: *gelir ise (gelir-se), güzel imiş (güzel-miş), yorgun idi (yorgun- du), okumuş idi (okumuş-tu), görmüş idik (görmüş-tük), öğretmen imiş (öğretmen-miş), doktor ise (doktor-sa), avukat idi (avukat-tı), okul idi (okul-du), şişman ise (şişman-sa), çirkin ise (çirkin-se), küçük ise (küçük-se)* vb.

Pekiştirmeli sözlerin yazılışı

Sıfat veya zarf görevindeki pekiştirmeli sözler bitişik yazılır: *apaçık, apak, büsbütün, çepeçevre, çırılçıplak, dümdüz, düpedüz, gömgök, güpegündüz, kapkara, kupkuru, masmavi, mosmor, paramparça, sapasağlam, sapsarı, sırılsıklam, sipsivri, yemyeşil, kıpkırmızı, simsiyah, bembeyaz, tertemiz vb.*

Fiil çekimi ile ilgili yazılışlar

-a / -e / -acak / -ecek / -ayım / -eyim / -alım / -elim / -an / -en vb. eklerden önce gelen düz-geniş ünlü veya ekin düz-geniş ünlüsü (a, e) söyleyişe bakılmaksızın *a / e* ile yazılır: *başlaya, gelmeye, uğraya, beklemeye, başlayayım, geleyim, boyayayım, başlayalım, gelmeyelim, sabahlayalım, başlayacağım, gelmeyeceksin, karalayacaksın, kışlayacağız, başlayan, gelmeyen, konuşmayan, isteyenler* vb.

Düzeltme işareti

Düzeltme işareti, halk ağzında yaygınlaşmış şekliye *"şapka işareti"* Türkçede üç ayrı yerde kullanılır:

- Yazılışları bir, anlamları ve telaffuzları ayrı olan kelimeleri ayırt etmek için, okunuşu uzun olan ünlülerin üzerine konur:
- Adem (yokluk), âdem (insan); alem (bayrak), âlem (dünya, evren); hala (babanın kız kardeşi), hâlâ (henüz), rahim (esirgeme), rahîm (koruyan, acıyan); aşık (eklem kemiği), âşık (sevdalı, tutkun); şura (şu yer), şûra (danışma kurulu) vb.
- Arapça ve Farsçadan dilimize giren birtakım kelimelerle özel adlarda bulunan ince g, k ünsüzlerinden sonra gelen a, u ünlüleri üzerine konur. Üzerinde düzeltme işareti bulunan bu tip heceler inceltilerek okunur. Bu yüzden bazı dil bilgisi kitaplarında düzeltme işaretine "inceltme işareti" de denilmektedir. Örnekler: dergâh, yegâne, gâvur, tezgâh, karargâh, yadigâr, Nigâr, gülgûn, dükkân, hikâye, kâğıt, kâtip, kâr, Kâzım, Hakkâri, mahkûm, sükûn, sükût vb.

UYARI: Bazı özel isimlerde (kişi ve yer adlarında) ince *l* ünsüzünden sonra gelen *a, u* ünlüleri de düzeltme işareti ile yazılır: *Halûk, Lâle, Hilâl, Nalân, Elâzığ, İslâhiye, Lâdik, Selânik* vb. Cins isimlerde ince *l* ünsüzünden sonra düzeltme işareti kaldırılmıştır: *lale, hilal, lafız, laf, latif, laik, ihlal, ihlas, ilah, melul, melun, velut* vb.

- Nispet ekinin, belirtme durumu, iyelik eki vb. eklerle karışmasını önlemek için kullanılır: Türk askeri, askerî kışla; İslam dini, dinî bilgiler; fizik ilmi, ilmî meseleler; Atatürk'ün resmi, resmî kuruluşlar; töreyi, edebi elden bırakma, edebî mülahazalar; milli (mili olan), millî davamız vb.

UYARI: Nispet ekinin belirtme durumu ve iyelik ekiyle karışma ihtimalinin olmadığı yerlerde düzeltme işareti kullanılmaz: *idari, iradi, şeri, hakiki, mali, medeni, nispi, kısmi* vb.

UYARI: Nispet eki alan kelimelere Türkçe ekler getirildiğinde düzeltme işareti olduğu gibi kalır: *millîleştirmek, millîlik, resmîleştirmek, resmîlik* vb.

UYARI: Düzeltme (Şapka) İşaretinin Türkçede *"inceltme"* ve *"uzatma"* göreviyle iki farklı işlevde kullanıldığı unutulmamalıdır. Üzerinde düzeltme işaretinin bulunduğu hece aynı zamanda uzun okunmalıdır: *hâlâ (ha:la:), âdem (a:dem), şûra (şu:ra), âşık (a:şık), hikâye (hikâ:ye), kâtip (kâ:tip), kâr (kâ:r), yegâne (yegâ:ne), tezgâh (tezgâ:h), millî (milli:), edebî (edebi:) vb.*



Bir zorunluluk olmadıkça cümle rakamla başlatılmamalıdır. Cümlenin başında sayı kullanılacak ise bunlar harflerle yazılmalıdır.

Sayıların yazılışı

- Türkçede sayılar rakamla olduğu gibi yazıyla da yazılabilirler. Sayıların ne zaman rakamla, ne zaman harflerle yazılacağına dair dilimizde kesin bir kural yoktur. Ancak uygulamada bazı genel kurallar oluşmuştur (Calp, 2005). Bu kurallara göre: Küçük sayılar, "yüz" ile "bin" sayıları ve daha çok edebi karakter taşıyan metinlerdeki sayılar, harflerle yazılır: İki hafta sonra, üç aydan beri, gelecek haftanın dördüncü günü, senede bir gün, beş kardeş, yüz yıllık tarih, bin yıldan beri, üçüncü sınıf, on dört gün, yüz soru, bundan beş gün önce vb.

Saat, para tutarı, ölçü, istatistik verilerine ilişkin sayılarda rakamlar kullanılır:

18.30'da, 12.00'de, 2.500.000 lira, 35 kilogram, 200 kilometre, 17 metre kumaş, kişi, 300.000 ton vb.

Saatler ve dakikalar metin içinde yazıyla da yazılabilir: *saat sekize çeyrek kala, saat altıyı on bir dakika üç saniye geçe, dün akşam saat altıda vb.*

Dört veya daha çok basamaklı sayıların kolay okunabilmesi amacıyla içinde geçen *bin, milyon, milyar ve trilyon* sözleri harfle yazılabilir: *3 bin 255 kalem, 75 bin 648 adet, 4 milyon 516 bin, 1 milyar 500 milyon kişi, 8 trilyon 412 milyar, vb.*

- Birden fazla kelimeden oluşan sayılar ayrı yazılır: yetmiş sekiz, üç yüz altmış beş, beş yüz on iki bin yüz altı, dört milyon iki yüz seksen altı bin vb.
- Para ile ilgili işlemlerle senet, çek vb. ticari belgelerde geçen sayılar bitişik yazılır: birmilyonyüzdoksanbinTL, ikiyüzellibin, birmilyarbeşyüzbin vb.
- Yüzde ve binde işaretleri yazılırken sayılarla işaret arasında boşluk bırakılmaz: %25, %36, %48, %75, ‰50, ‰80, ‰90 vb.
- Adları sayılardan oluşan iskambil oyunları bitişik yazılır: altmışaltı, ellibir, yirmibir vb. Dikkat edilirse bunlar oyun adı olarak özelleşmiştir.
- Tarihî olaylarda, yüzyıllarda, hükümdar adlarında, tarihlerdeki ayların yazılışında, kitap ve dergi ciltlerinde, ön sayfa ve madde numaralandırılmasında, Romen rakamları kullanılır: II. Kosova Savaşı, I. Dünya Savaşı, XXI. yüzyıl, II. Osman,
- . Murat, XIV. Louis, V. Karl, 1.XI.1928, II. Cilt vb.
- Dört veya daha çok basamaklı sayılar sondan sayılmak üzere üçlü gruplara ayrılarak yazılır ve aralarına nokta konur: 4.567, 326.197, 49.750.812 gibi.
- Kesirler virgülle ayrılır: 15,2 (15 tam, onda 2); 5,26 (5 tam, yüzde 26) vb.
- Sıra sayıları yazıyla ve rakamla gösterilebilir. Rakamla gösterilmesi durumunda rakamdan sonra nokta konur: 25. (yirmi beşinci), 44. (kırk dördüncü), (birinci), 12. (on ikinci) vb. Ayrıca rakamdan sonra kesme işareti konularak derece gösteren ek yazıyla da yazılabilir: 15'inci, 75'inci, 100'üncü, XX'nci vb.

UYARI: Sıra sayıları ekle gösterildiklerinde rakamdan sonra sadece kesme işareti ve ek yazılır, ayrıca nokta konmaz: *8.'inci değil 8'inci, 2.'nci değil 2'nci* vb.

- Üleştirme sayıları rakamla değil, yazıyla yazılır: ikişer, üçer, beşer, altışar, yedişer, sekizer, onar onar, altışar altışar, yirmişer, yüzer vb.

- Bayağı kesirlere getirilecek ekler alttaki sayı esas alınarak yazılır: 1/2'si (bir bölü ikisi), 2/5'i (iki bölü beşi), 4/6'sı (dört bölü altısı) vb.
- Bir zorunluluk olmadıkça cümle rakamla başlatılmamalıdır. Cümlenin başında sayı kullanılacak ise bunlar harflerle yazılmalıdır: "25 Akademisyen bilimsel teşvik ödülü aldı" denilmemeli, bunun yerine "Yirmi beş akademisyen bilimsel teşvik ödülü aldı" denilmelidir.
- Birbirini izleyen sürekli numaralar, rakamlarla yazılır: Bugün 8 kalem, 3 defter, 2 silgi, 4 kitap aldım.
- Tahminî ve takribî sayılar, yazıyla yazılır: Köyünde 350 kadar küçükbaş hayvanı vardı (Yanlış). Köyünde üç yüz elli kadar küçükbaş hayvanı vardı (Doğru).
- Tarihlerde gün, aydan sonra geliyorsa harfle, aydan önce geliyorsa rakam ile yazılır: Mehmet, Nisan'ın on beşinde geleceğini söylemişti. Mehmet'ten en son 12 Nisan'da haber almıştık.

Büyük harflerin kullanıldığı yerler



Cümle büyük harfle başlar.
Cümle içinde tırnak veya yay ayraç içine alınan cümleler büyükharfle başlar.

- Cümle büyük harfle başlar: Onun bu pişkinliğine bir anlam veremedik. Çevre temizliğine önem vermek gerekir. Davulun sesi köyün dışına kadar yayılıyordu. Ortalıkta zam haberi dolaşıyor. Yarın hava güzel olacakmış. Okullar iki gün tatil edilmiş. Hayatta en hakiki mürşit ilimdir, fendir (Atatürk).
- Cümle içinde tırnak veya yay ayraç içine alınan cümleler büyük harfle başlar ve sonlarına uygun noktalama işareti (nokta, soru, ünlem vb.) konur:
- Tolstoy "Sanat heyecan doğurma vasıtasıdır." diyor. Anadolu kentlerini, köylerini (Köy sözünü de çekinerek yazıyorum.) gezsek bile görmek için değil, kendimizi göstermek için geziyoruz (Nurullah Ataç). Henüz bana "Yolun sonu budur!" denmedi (Faruk Nafiz Çamlıbel).

UYARI: İki çizgi arasındaki açıklama cümleleri büyük harfle başlamaz: *Bu sefer de onları -her zamanki yerlerinde bulmak ihtimaliyle- farkında olmadan aramıştım* (A. Hamdi Tanpınar). *Diller -tıpkı ağaçlar gibi- mevsim mevsim rengini kaybeden ölü yapraklarını dökerler ve tazelerini açarlar* (Ahmet Haşim). *Bir zamanlar -bu zamanlar çok da uzak değildir, bundan on, on iki yıl önce- Türk saltanatının maddi sınırları uçsuz bucaksız denilecek kadar genişti* (Y. Kadri Karaosmanoğlu).



Özel adlar büyük harfle başlar.
Kişi adlarıyla soyadları, takma adlar, lakaplar, unvanlar büyük harfle başlar.
Dil ve lehçe adları büyük harfle başlar.

- Nokta veya iki noktadan sonra gelen cümleler büyük harfle başlar: Bugün erken kalktım. Güzel bir kahvaltı yaptıktan sonra yürüyüşe çıktım. Her devrin şiirinde olduğu gibi Divan şiirinde de aşk başköşeyi tutar. Bu tema daha çok gazel, şarkı ve mesnevi türlerinde görülür. Menfaat sandalyeye benzer: Başında taşırsan seni küçültür, ayağının altına alırsan yükseltir (Cenap Şahabettin).

UYARI: İki noktadan sonra cümle ve özel ad niteliğinde olmayan örnekler sıralanıyorsa bunlar büyük harfle başlamaz: *Bu eskiliği siz de çok evde görmüşsünüzdür: duvarlarda çiviler, çivi yerleri, lekeler...* (M. Şevket Esendal).

Başarısızlığın üç önemli nedeni vardır: ertelemek, üşenmek, vazgeçmek.
Edebî eserler iki yapısal türde karşımıza çıkar: şiir, düzyazı.

UYARI: Cümleyi rakamla başlatmak doğru değildir. Ancak zorunlu hâllerde rakamla başlayan cümlelerde rakamdan sonra gelen kelime özel ad değilse büyük harfle başlamaz: *2007 yılında Türk Dil Kurumunun 75. yılını kutladık. 1965 senesinden beri ben onu bekliyorum.*

- Örnek niteliğindeki kelimelerle başlayan cümlede ilk harf büyük yazılır:
  "Banka, bütçe, devlet, fındık, kanepe, menekşe, şemsiye" gibi yüzlerce kelime, kökenleri yabancı olmakla birlikte artık dilimizin malı olmuştur.
  "Et-, ol-" fiilleri, dilimizde en sık kullanılan yardımcı fiillerdir.
  Dizeler büyük harfle başlar:
  Bayrakları bayrak yapan üstündeki kandır
  Toprak eğer uğrunda ölen varsa vatandır. (Mithat Cemal Kuntay)
  Halk içinde muteber bir nesne yok devlet gibi
  Olmaya devlet cihanda bir nefes sıhhat gibi. (Muhibbi)
  Beni candan usandırdı cefadan yar usanmaz mı
  Felekler yandı ahımdan muradım şem'i yanmaz mı (Fuzuli)
- Özel adlar büyük harfle başlar: Kişi adlarıyla soyadları büyük harfle başlar: Mustafa Kemal Atatürk, Necip Fazıl Kısakürek, Abdülhak Hamit Tarhan, Sait Faik Abasıyanık, Yunus Emre, Karacaoğlan, Ahmet Caferoğlu, Reşit Rahmeti Arat, Talat Tekin, Muharrem Ergin, Vilhelm Thomsen, Louis Bazin vb.

Takma adlar da büyük harfle başlar: *Muhibbi* (Kanuni Sultan Süleyman), *Demirtaş* (Ziya Gökalp), *Tarhan* (Ömer Seyfettin), *Aka Gündüz* (Hüseyin Avni, Enis Avni), *Kirpi* (Refik Halit Karay), *Deli Ozan* (Faruk Nafiz Çamlıbel), *Server Bedi* (Peyami Safa), *İrfan Kudret* (Cahit Sıtkı Tarancı) vb.

Kişi adlarından önce ve sonra gelen unvanlar, saygı sözleri, rütbe adları ve lakaplar büyük harfle başlar: *Cumhurbaşkanı Mustafa Kemal Atatürk, Kaymakam Adnan Bey, Dr. Atilla Çelik, Hasan Efendi, Fatma Hanım, Bay Ahmet Koç, Mareşal Fevzi Çakmak, Mimar Sinan, Fatih Sultan Mehmet, Genç Osman, Deli Petro vb.*



Devlet adları büyük harfle başlar.
Din ve mezhep adları büyük harfle başlar.
Yer adları büyük harfle başlar.
Kurum, kuruluş ve kurul adlarının her kelimesi büyük harfle başlar.

Lakap veya unvan olarak kullanılan akrabalık adları büyük harfle başlar:

Baba Mustafa, Dayı Bilal, Nene Hatun, Susuz Dede, Telli Baba vb.

UYARI: Akrabalık bildiren kelimeler küçük harfle başlar: *Dün Necla ablamla Tiyatroya gittik. Fatma teyzenin evi çok güzeldi.*

Özel isimlerin yerine kullanılan makam ve unvan sözleri büyük harfle başlar:

Uzak Doğu'dan gelen heyeti Vali dün kabul etti.

Saygı bildiren sözlerden sonra gelen ve makam, mevki, unvan bildiren kelimeler büyük harfle başlar: *Sayın Bakan, Sayın Rektör, Sayın Vali, Sayın Kaymakam, Sayın Belediye Başkanı, Sayın Garnizon Komutanı, Sayın Müsteşar vb.*

Mektuplarda ve resmî yazışmalarda hitaplar büyük harfle başlar: *Sevgili Kardeşim, Değerli Meslektaşım, Kıymetli Hocam, Sayın Dekanım vb.*

Hayvanlara verilen özel adlar büyük harfle başlar: *Karabaş, Tekir, Çomar, Fırfır, Boncuk, Fındık, Minnoş, Pamuk vb.*

Ulus, boy, oymak, kavim, kabile, aşiret adları büyük harfle başlar: *Alman, Arap, İngiliz, Japon, Rus, Türk; Kazak, Kırgız, Oğuz, Özbek, Tatar; Kayı, Kınık, Bayındır, Alka Evli, Dodurga, Yaparlu, Afşar, Hacımusalı, Karakeçili vb.*

Dil ve lehçe adları büyük harfle başlar: *Türkçe, Almanca, İngilizce, Rusça, Arapça, Farsça, Fransızca, Oğuzca, Kazakça, Kırgızca, Yakutça, Türkmence vb.*

Devlet adları büyük harfle başlar: *Türkiye Cumhuriyeti, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti, Amerika Birleşik Devletleri, Suudi Arabistan, Azerbaycan Cumhuriyeti, Kırım Özerk Cumhuriyeti, İngiltere, Almanya, İspanya vb.*

Din ve mezhep adları büyük harfle başlar: *Müslümanlık, Müslüman; Hristiyanlık, Hristiyan; Musevilik, Musevi; Budizm, Budist; Hanefilik, Hanefi; Katoliklik, Katolik, Protestanlık, Protestan, vb.*

Din ve mitoloji ile ilgili özel adlar büyük harfle başlar: *Tanrı, Allah, İlah, Cebrail, Azrail, Zeus, Osiris, Kibele, Ra, Ares, Hera vb.*

UYARI: "Tanrı, Allah, İlah" sözleri özel ad olarak kullanılmadıklarında küçük harfle başlar: *Eski Yunan tanrıları. Orta Çağ kavimlerinin pek çok ilahı vardı.*

Gezegen ve yıldız adları büyük harfle başlar: *Merkür, Neptün, Halley vb.*

UYARI: Dünya, güneş, ay kelimeleri gezegen anlamı dışında kullanıldıklarında küçük harfle başlar: Ahmet, dünya işlerinin önemsiz olduğunu düşünüyordu. Bugün bitirmem gereken dünya kadar iş var. Bu sabah yüzün ay gibi parlıyor. Bu odaya hiç güneş girmiyor.

Düşünce, hayat tarzı, politika vb. anlamlar bildirdiğinde *doğu* ve *batı*

sözlerinin ilk harfleri büyük yazılır: *Batı medeniyeti, Doğu kültürü, Batı sanatı vb.*

UYARI: Bu sözler yön bildirdiğinde küçük yazılır: *Edirne'nin doğusu, Erzurum'un batısı, Ankara'nın kuzeyi, Türkiye'nin güneyi vb.*

Yer adları (kıta, bölge, il, ilçe, köy, semt vb.) büyük harfle başlar: *Avrupa, Afrika, Asya, Güneydoğu Anadolu, İç Anadolu, İstanbul, Paris, Astana; Salihli, Uzundere, Tortum, Akçaköy, Ortadüzü, Arıbahçe, Kadıköy, Beşevler, Üsküdar vb.*

Yer adlarında ilk isimden sonra gelerek özel isme dâhil olan ve *deniz, nehir, göl, dağ, boğaz* vb. tür bildiren ikinci isimler büyük harfle başlar: *Ağrı Dağı, Aral Gölü, Çanakkale Boğazı, Dicle Irmağı, Ege Denizi, Erciyes Dağı, Fırat Nehri, Süveyş Kanalı, Tuna Nehri, Van Gölü, Zigana Geçidi vb.*

UYARI: Özel ada dâhil olmayıp tamlama kuran şehir, il, ilçe, belde, köy vb. sözler küçük harfle başlar: *Trabzon ili, Aşkale ilçesi, Dumlu beldesi, Mülk köyü vb.*

Mahalle, meydan, bulvar, cadde, sokak adlarında geçen *mahalle, meydan, bulvar, cadde, sokak kelimeleri büyük harfle başlar: Aşağı Mumcu Mahallesi, Yunus Emre Mahallesi, Taksim Meydanı, Zafer Meydanı, Süleyman Demirel Bulvarı, Recep Tayyip Erdoğan Bulvarı, Nene Hatun Caddesi, Cumhuriyet Caddesi, Bahar Sokağı, Huzur Sokağı vb.*



- Özel adlardan türetilen bütün kelimeler büyük harfle başlar.
- Tabela, levha ve levha niteliğindeki yazılarda geçen kelimeler büyük harfle başlar.



Ulus, boy, oymak, kavim, kabile, aşiret adları büyük harfle başlar.
Tarihî olay, çağ ve dönem adları büyük harfle başlar.

Saray, köşk, han, kale, köprü, kule, anıt vb. yapı adlarının bütün kelimeleri büyük harfle başlar: *Dolmabahçe Sarayı, İshakpaşa Sarayı, Çankaya Köşkü, Taş Han, Erzurum Kalesi, Alanya Kalesi, Galata Köprüsü, Mostar Köprüsü, Beyazıt Kulesi, Galata Kulesi, Hürriyet Abidesi, Bilge Kağan Anıtı vb.*

Yer bildiren özel isimlerde kısaltmalı söyleyiş söz konusu olduğunda, yer adının ilk harfi büyük yazılır: *Hisar'dan, Boğaz'dan, Köşk'e vb.*

Kurum, kuruluş ve kurul adlarının her kelimesi büyük harfle başlar: *Türkiye Büyük Millet Meclisi, Türk Dil Kurumu, Millî Kütüphane, Çocuk Esirgeme Kurumu, Atatürk Orman Çiftliği, Çınar Bakkaliyesi, Türk Ocağı, Yeşilay Derneği, Emek İnşaat, Bakanlar Kurulu, Türk Dili Dergisi Yayın Danışma Kurulu, Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü vb.*

Kanun, yönetmelik, genelge adlarının her kelimesi büyük harfle başlar:

Medeni Kanun, Türk Bayrağı Tüzüğü, Yayın ve Satış Yönetmeliği vb.

Kurum, kuruluş, kurul, merkez, bakanlık, üniversite, fakülte, bölüm, kanun, tüzük, yönetmelik ve makam sözleri asılları kastedildiğinde büyük harfle başlar: *Türkiye Büyük Millet Meclisi her yıl 1 Ekim'de toplanır. Türk Dil Kurumu çalışmalarını titizlikle sürdürüyor. Öğrencilerimiz bu sene de Sarıkamış Harekâtı yürüyüşüne katılacak. Disiplin Yönetmeliği bazı değişikliklerle yeniden yayımlandı.*

Kitap, dergi, gazete ve sanat eserlerinin (tablo, heykel, beste vb.) her kelimesi büyük harfle başlar: *Nutuk, Safahat, Anadolu Notları, Sinekli Bakkal, Yaban, Yalnızız, Türk Dili, Türk Kültürü, Varlık, Hürriyet, Milliyet, Sabah, Yeni Şafak, Yeni Asır, Kahire'de Halı Pazarı, Onuncu Yıl Marşı vb.*

UYARI: Özel ada dâhil olmayan *gazete, dergi,* vb. sözler büyük harfle başlamaz: *Sabah gazetesi, Türk Dili dergisi vb.*

UYARI: Kitap, makale, tiyatro eseri, kurum adı, eser ve konu başlığı gibi özel adlarda yer alan kelimelerin ilk harfleri büyük yazıldığında *ve, ile, ya, veya, yahut, ki, da, de gibi bağlaçlarla mı, mi, mu, mü soru eki küçük harflerle yazılır: Mai ve Siyah, Suç ve Ceza, Leyla ile Mecnun, Turfanda mı, Turfa mı?, Ben de Yazdım, Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu vb. Özel adın tamamı büyük yazıldığında ve, ile, ya, veya, yahut, ki, da, de sözleriyle mı, mi, mu, mü soru eki de büyük harfle yazılır: YAZILI VE SÖZLÜ ANLATIM, TÜRK DİLİ VE EDEBİYATI vb.*

Millî, dinî bayramlarla anma ve kutlama günlerinin adı büyük harfle başlar: *Cumhuriyet Bayramı, Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı, Ramazan Bayramı, Kurban Bayramı, Nevruz Bayramı, Anneler Günü, Dil Bayramı vb.*

Kurultay, bilgi şöleni, çalıştay, açık oturum vb. toplantıların adlarında her kelimenin ilk harfi büyük yazılır: *VI. Uluslararası Türk Dili Kurultayı, Dünya Dili Türkçe Sempozyumu, Türkiye Türkçesi Ağız Araştırmaları Çalıştayı vb.*

Tarihî olay, çağ ve dönem adları büyük harfle başlar: *Kosova Savaşı, Niğbolu Zaferi, Kurtuluş Savaşı, Millî Mücadele, Cilalı Taş Devri, Orta Çağ, Yükselme Devri, Lale Devri, Cahiliye Dönemi, Millî Edebiyat Dönemi, Tanzimat Dönemi vb.*

Özel adlardan türetilen bütün kelimeler büyük harfle başlar: *Türklük, Türkleşmek, Türkçülük, Türkçe, Avrupalı, Avrupalılaşmak, Asyalılık, Darvinci, Maoculuk, Ankaralı, Edirneli, Bursalı vb.*

UYARI: Özel ad kendi anlamı dışında yeni bir anlam kazanmışsa büyük harfle başlamaz: *acem* (Türk müziğinde bir perde), *hicaz* (Türk müziğinde bir makam), *nihavent* (Türk müziğinde bir makam), *amper* (elektrik akımında şiddet birimi), *donkişotluk* (gereği yokken kahramanlık göstermeye kalkışma) vb.



Millî, dinî bayramlarla anma ve kutlama günlerinin adı büyük harfle başlar.

UYARI: Para birimleri büyük harfle başlamaz: *dolar, dinar, manat, tenge, lira, kuruş, liret vb.*

UYARI: Özel adlar yerine kullanılan "*o*" zamiri büyük harfle yazılmaz.

UYARI: Müzikte kullanılan makam ve tür adları büyük harfle başlamaz:

cemaşiran, acembuselik, bayati, hicazkâr, türkü, varsağı, bayatı vb.

Yer, millet ve kişi adlarıyla kurulan birleşik kelimelerde sadece özel adlar büyük harfle başlar: *Antep fıstığı, Malatya kayısısı, Frenk gömleği, Hindistan cevizi, İngiliz anahtarı, Japon gülü, Maraş dondurması, Oltu kebabı, Van kedisi vb.*

- Belirli bir tarih bildiren ay ve gün adları büyük harfle başlar: 29 Mayıs 1453 Salı günü, 23 Nisan 1920, 29 Ekim 1923, 23 Haziran 2011'de görevden ayrıldı. Avrupa Gençlik Kış Olimpiyatları 20 Ocak'ta başlayacak.
- Belirli bir tarihi belirtmeyen ay ve gün adları küçük harfle başlar: Okullar genellikle eylülün ikinci haftasında öğretime başlar. Fakülte Yönetim Kurulu toplantılarını salı günleri yaparız.
- Tabela ve levhalardaki kelimeler büyük harfle başlar: Giriş, Çıkış, Vezne, Başkan, Danışma, Muhasebe, Durak, Telefon, 2. Kat, 5. Sınıf, 11. Blok vb.
- Kitap, bildiri, makale vb. yayınlarda ana başlıktaki kelimelerin tamamı, alt başlıktaki kelimelerin ise yalnızca ilk harfleri büyük olarak yazılır.
- Kitap, dergi vb. yayınlarda bulunan resim, çizelge, tablo vb.nin altında yer alan açıklayıcı yazılar büyük harfle başlar. Açıklayıcı yazı, cümle niteliğinde değilse sonuna nokta konmaz.

Birleşik kelimelerin yazılışı

Türkçede bazı kelime grupları (belirtisiz isim tamlamaları, sıfat tamlamaları, isnat grupları, birleşik fiiller, ikilemeler, kısaltma grupları vb.) yeni bir kavramı karşıladıklarında birleşik kelime olurlar. Birleşik kelimelerin bir kısmı bitişik, bir kısmı ayrı yazılır.



Birleşik kelimelerin bir kısmı bitişik, bir kısmı ayrı yazılır.

Bitişik yazılan birleşik kelimeler

- Ses düşmesine uğrayan birleşik kelimeler bitişik yazılır: (kayın ana) > kaynana, (kayın ata) > kaynata, (ne asıl) > nasıl, (ne için) > niçin, (cuma ertesi) > cumartesi, (pazar ertesi) > pazartesi, (sütlü aş) > sütlaç, (kahve altı) > kahvaltı, (hasta hane) > hastane, (ecza hane) > eczane vb.
- Bazı Arapça asıllı kelimeler etmek, edilmek, eylemek, olmak, olunmak yardımcı fiilleriyle birleşirken bir ses olayına (ses düşmesi, ses değişmesi, ses türemesi vb.) maruz kalırlarsa bitişik yazılırlar: (sabır etmek) >

sabretmek, (şükür etmek) > şükretmek, (hâl etmek) > halletmek, (zan etmek) > zannetmek, (ret etmek) > reddetmek, (cem' etmek) > cemetmek, (fikir eylemek) > fikreylemek, (şükür eylemek) > şükreylemek, (kayıp olmak) > kaybolmak, (zikir olunmak) > zikrolunmak, (haşir olunmak) > haşrolunmak vb.

- Kelimelerden her ikisi veya ikincisi, birleşme sırasında anlam değişmesine uğruyorsa bu tür birleşik kelimeler bitişik yazılır.
  Bitki adları: aslanağzı, keçiboynuzu, kuşburnu, alabaş, altınbaş (kavun), beşbıyık (muşmula), çobançantası, karnıkara (börülce), katırtırnağı, kuşyemi vb.
  - Hayvan adları: karafatma (böcek), kızılkanat (balık), sarıkuyruk (balık),
  - yeşilbaş (ördek), sazkayası (balık), sırtıkara (balık), yalıçapkını (kuş), vb.
  - Hastalık adları: itdirseği (arpacık), delibaş, karabaş, karabacak vb.
  - Alet ve eşya adları: deveboynu (boru), domuztırnağı (kanca), kargaburnu
  - (alet), kedigözü (lamba), leylekgagası (alet), adayavrusu (tekne) vb.
  - Biçim, tarz, tür, motif vb. adlar: ayıbacağı (yelken biçimi), balıksırtı
  - (desen), civankaşı (nakış), eşeksırtı (çatı biçimi), koçboynuzu (desen), vb.
  - Yiyecek adları: kadınbudu (köfte), kedidili (bisküvi), dilberdudağı (tatlı),
  - tavukgöğsü (tatlı), vezirparmağı (tatlı), bülbülyuvası (tatlı), alinazik (kebap) vb.
  - Oyun adları: beştaş, dokuztaş, üçtaş vb.
  - Gök cisimlerinin adları: Arıkovanı (yıldız kümesi), Büyükayı (yıldız kümesi),
  - Küçükayı (yıldız kümesi), Samanyolu (yıldız kümesi), vb.
  - Renk adları: balköpüğü, camgöbeği, devetüyü, fildişi, gülkurusu, kavuniçi, vişneçürüğü, yavruağzı vb.
  - Oğlu, kızı sözleri: çapanoğlu, eloğlu, hinoğluhin, elkızı vb.
- -a, -e, -ı, -i, -u, -ü zarf-fiil ekleriyle bilmek, vermek, kalmak, durmak, gelmek ve yazmak fiilleriyle yapılan tasvirî fiiller bitişik yazılır: düşünebilmek, sevebilmek; alıvermek, gülüvermek; uyuyakalmak; gidedurmak, yazadurmak; çıkagelmek, süregelmek; düşeyazmak, öleyazmak vb.
- Bir veya iki ögesi emir kipiyle kurulan kalıplaşmış birleşik kelimeler bitişik yazılır: albeni, ateşkes, gelberi, incitmebeni, sallabaş, sallasırt, çekyat, geçgeç, kaçgöç, kapkaç, örtbas, seçal, tutkal, veryansın, yapboz, yazboz vb.
- -an/-en, -r/-ar/-er/-ır/-ir, -maz/-mez ve -mış/-miş sıfat-fiil ekleriyle kurulan kalıplaşmış birleşik kelimeler bitişik yazılır: cankurtaran, çöpçatan, dalgakıran, gökdelen, akımtoplar, altıpatlar, barışsever, basınçölçer, baştanımaz, değerbilmez, hacıyatmaz, kuşkonmaz, külyutmaz, tanrıtanımaz, varyemez, çokbilmiş vb.



Kelimelerden her ikisi veya ikincisi, birleşme sırasında anlam değişmesine uğruyorsa bu tür birleşik kelimeler bitişik yazılır.

- İkinci kelimesi -dı (-di / -du / -dü, -tı / -ti / -tu / -tü) kalıplaşmış belirli geçmiş zaman ekleriyle kurulan birleşik kelimeler bitişik yazılır: gece kondu, albastı, çıtkırıldım, fırdöndü, hünkârbeğendi, imambayıldı, karyağdı, külbastı, mirasyedi, papazkaçtı, serdengeçti, şıpsevdi vb.
- Her iki kelimesi de -dı (-di / -du / -dü, -tı / -ti / -tu / -tü) belirli geçmiş zaman veya -r /-ar /-er geniş zaman eklerini almış ve kalıplaşmış bulunan birleşik kelimeler bitişik yazılır: dedikodu, kaptıkaçtı, oldubitti, biçerdöver, göçerkonar, konargöçer, okuryazar, uyurgezer, yanardöner vb.
- Somut olarak yer bildirmeyen alt, üst ve üzeri sözlerinin sona getirilmesiyle kurulan birleşik kelimeler bitişik yazılır: ayakaltı, bilinçaltı, gözaltı, ayaküstü, gerçeküstü, olağanüstü, öğleüzeri, suçüstü, akşamüzeri, ayaküzeri vb.
- İki veya daha çok kelimenin birleşmesinden oluşmuş kişi adları, soyadları ve lakaplar bitişik yazılır: Alperen, Gülseren, Şenol, Adıvar, Atatürk, Gökalp, Tanpınar, Tepedelenli Ali Paşa, Yirmisekiz Çelebi Mehmet vb.
- İki veya daha çok kelimeden oluşmuş il, ilçe vb. yer adları bitişik yazılır: Çanakkale, Gümüşhane, Acıpayam, Pınarbaşı, Beşiktaş, Kabataş vb. Şehir, köy, mahalle, dağ, tepe, deniz, göl, ırmak, su, çay vb. kelimelerle kurulmuş sıfat tamlaması ve belirtisiz isim tamlaması kalıbındaki yer adları bitişik yazılır: Eskişehir, Yenişehir, Atakent, Batıkent, Çengelköy, Yenimahalle, Uludağ, Kocatepe,
- Tınaztepe, Akdeniz, Karadeniz, Acıgöl, Kızılırmak, Karasu, Sarısu, Akçay vb.
- Kişi adları ve unvanlarından oluşmuş mahalle, meydan, köy vb. yer ve kuruluş adlarında, unvan kelimesi sonda ise gelenekleşmiş olarak bitişik yazılır: Abidinpaşa, Bayrampaşa, Davutpaşa, Gazi Osmanpaşa (mahalle); Ertuğrulgazi (ilçe), Kemalpaşa (ilçe); Mustafabey (cadde), Necatibey (cadde) vb.
- Ara yönleri belirten kelimeler bitişik yazılır: güneybatı, güneydoğu, kuzeybatı, kuzeydoğu vb.
- Dilimizde her iki ögesi de asıl anlamını koruduğu hâlde yaygın bir biçimde gelenekleşmiş olarak bitişik yazılan kelimeler de vardır:
    - Baş sözüyle oluşturulan sıfat tamlamaları: başağırlık, başbakan, başbayan, başçavuş, başeser, başhekim, başkent, başkomutan, başköşe, başmüfettiş, başöğretmen, başparmak, başpehlivan, başrol, başsavcı, başyazar vb.
    - Bir topluluğun yöneticisi anlamındaki başı sözüyle oluşturulan belirtisiz isim tamlamaları: aşçıbaşı, binbaşı, çarkçıbaşı, çeribaşı, elebaşı, mehterbaşı, onbaşı, ustabaşı, yüzbaşı vb.
    - Ağa, baba, bey, efendi, hanım, nine vb. sözlerle kurulan birleşik kelimeler:
    - ağababa, ağabey, beyefendi, efendibaba, hacıağa, kadınnine, paşababa vb.
    - Biraz, birçok, birçoğu, birkaç, birkaçı, birtakım, herhangi, hiçbir, hiçbiri
    - belirsizlik sıfat ve zamirleri de gelenekleşmiş olarak bitişik yazılır.



İki veya daha çok kelimeden oluşmuş il, ilçe vb. yer adları bitişik yazılır.

- Ev kelimesiyle kurulan birleşik kelimeler bitişik yazılır: aşevi, bakımevi, basımevi, doğumevi, gözlemevi, huzurevi, kahveevi, konukevi, orduevi, öğretmenevi, polisevi, yayınevi vb.
- Hane, name, zade kelimeleriyle oluşturulan birleşik kelimeler bitişik yazılır: çayhane, dershane, kahvehane, yazıhane, beyanname, kanunname, seyahatname, siyasetname, amcazade, dayızade, teyzezade vb.
- -zede ile oluşturulmuş birleşik kelimeler bitişik yazılır: depremzede, afetzede, selzede, kazazede vb.
- Farsça kurala göre oluşturulan sözler bitişik yazılır: âlemşümul, darıdünya, ehlibeyit, ehvenişer, gayrimeşru, hamdüsena, hercümerç, hüsnükuruntu vb.
- Arapça kurala göre oluşturulan sözler bitişik yazılır: aliyyülâlâ, darülaceze, darülfünun, daüssıla, fevkalade, hıfzıssıhha, şeyhülislam, tahtelbahir, bismillah, fenafillah, inşallah, velhasıl vb.
- Müzikte kullanılan makam adları bitişik yazılır: acembuselik, hisarbuselik, muhayyerkürdi vb.

UYARI: Bir sıfatla oluşturulan usul adlarında sıfat ayrı yazılır: *ağır aksak, yürük aksak, yürük semai vb.*

- Kanunda bitişik geçen veya bitişik olarak tescil ettirilmiş olan kuruluş adları bitişik yazılır: İçişleri, Dışişleri, Genelkurmay, Yükseköğretim Kurulu, Açıköğretim Fakültesi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi vb.
- Renk adlarıyla kurulan bitki, hayvan veya hastalık adları bitişik yazılır: akağaç, karadut, alabalık, beyazsinek, akbasma, mavihastalık, maviküf vb.

Etmek, edilmek, eylemek, olmak, olunmak yardımcı fiilleriyle kurulan birleşik fiiller, ilk kelimesinde herhangi bir ses düşmesi veya türemesine uğramazsa ayrı yazılır.

Ayrı yazılan birleşik kelimeler

- Etmek, edilmek, eylemek, olmak, olunmak yardımcı fiilleriyle kurulan birleşik fiiller, birleşme sırasında herhangi bir ses düşmesi veya ses türemesine uğramazsa ayrı yazılır: alt etmek, azat etmek, dans etmek, göç etmek, kul olmak, var olmak, hasta olmak, arz eylemek, sürgün edilmek, kabul olunmak vb.
- Birleşme sırasında kelimelerinden hiçbiri veya ikinci kelimesi anlam değişikliğine uğramayan birleşik kelimeler ayrı yazılır:
  - Hayvan türlerinden birinin adıyla kurulanlar: kedi balığı, kılıç balığı, köpek balığı, ton balığı, yılan balığı, bıyıklı balık, dikenli balık, ardıç kuşu, arı kuşu, çalı kuşu, deve kuşu, muhabbet kuşu, makaralı kuş, ağustos böceği, ateş böceği, cırcır böceği, hamam böceği, çalgıcı böcek, sümüklü böcek, at sineği, et sineği, meyve sineği, sığır sineği, deniz yılanı, ok yılanı, dağ keçisi, fındık faresi, tarla sıçanı, ada tavşanı, kaya örümceği, bal arısı, Pekin ördeği, Van kedisi vb.
  - Bitki türlerinden birinin adıyla kurulanlar: ayrık otu, beşparmak otu, çörek otu, eğrelti otu, taşkıran otu, yüksük otu, acı ot, sütlü ot, ateş çiçeği, çuha çiçeği, lavanta çiçeği, yayla çiçeği, avize ağacı, dantel ağacı, kâğıt ağacı, mantar ağacı, öd ağacı, altın kökü, eğir kökü, meyan kökü, saçak kök, yumru kök, dağ elması, çalı dikeni, kuş üzümü, dağ armudu, at kestanesi, can eriği, kuzu mantarı, şeker

kamışı, Japon gülü, Antep fıstığı, soya fasulyesi, taş bademi, kayısı kurusu, kaya sarımsağı, şeker pancarı, kuru fasulye, kuru incir, kuru soğan, kuru üzüm vb.

UYARI: Çiçek dışında anlamlar taşıyan *baklaçiçeği* (renk), *narçiçeği* (renk), *suçiçeği* (hastalık); ot dışında anlamlar taşıyan *ağızotu* (barut), *sıçanotu* (arsenik); ses düşmesine uğramış olan *çöreotu* ve yazımı gelenekleşmiş olan *semizotu*, *dereotu* bitişik yazılır.



Kişi adlarından oluşmuş *mahalle, bulvar, cadde, sokak, ilçe, köy* vb. yer ve kuruluş adlarında, sondaki unvanlar hariç şahıs adları ayrı yazılır.

- Nesne, eşya ve alet adlarından biriyle kurulan birleşik kelimeler: alçı taşı, çakmak taşı, kireç taşı, Oltu taşı, damla taş, dikili taş, el sabunu, yel değirmeni, elbise dolabı, oturma odası, kol saati, masa takvimi, masa örtüsü, okuma kitabı, Frenk gömleği, İngiliz anahtarı, alt geçit, dolma kalem, toplu iğne, yapma çiçek, katran ruhu, lokman ruhu, nane ruhu, tuz ruhu vb.
- Yol ve ulaşımla ilgili birleşik kelimeler: Arnavut kaldırımı, çevre yolu, deniz yolu, hava yolu, kara yolu, demir yolu, köprü yol, yüksek kaldırım vb.
- Durum, olgu ve olay bildiren sözlerden biriyle kurulan birleşik kelimeler: açık oturum, açık öğretim, ana dili, baş dönmesi, çıkış yolu, çözüm yolu, dil birliği, iş birliği, iş bölümü, madde başı, ses uyumu, yer çekimi vb.
- Bilim ve bilgi sözleriyle kurulan birleşik kelimeler: anlam bilimi, dil bilimi, halk bilimi, ruh bilimi, toplum bilimi, dil bilgisi, halk bilgisi, ses bilgisi vb.
- Yuvar ve küre sözleriyle kurulan birleşik kelimeler: göz yuvarı, hava yuvarı, ısı yuvarı, yer yuvarı, hava küre, ışık küre, su küre, yarım küre vb.
- Yiyecek, içecek adlarından biriyle kurulan birleşik kelimeler: talaş böreği, su böreği, kuyruk yağı, maden suyu, tulum peyniri, tas kebabı, İzmir köftesi, yoğurt çorbası, irmik helvası, badem şekeri, burgu makarna, kakaolu kek, üzümlü kek, çiğ köfte, içli köfte, sivri biber, kesme şeker, süzme yoğurt, kuru yemiş vb.
- Gök cisimleri: Çoban Yıldızı, Kervan Yıldızı, Kutup Yıldızı, kuyruklu yıldız; gök taşı, hava taşı, meteor taşı vb.
- Organ veya organ yerine geçen sözlerden biriyle kurulan birleşik kelimeler: aşık kemiği, elmacık kemiği, serçe parmak, azı dişi, süt dişi, kuyruk sokumu, safra kesesi, çatma kaş, takma diş, karga burun, kepçe kulak vb.
- Benzetme yoluyla insanın bir niteliğini anlatmak üzere bitki, hayvan ve nesne adlarıyla kurulan birleşik kelimeler: çetin ceviz, eski kurt, sarı çıyan, eski toprak, kara maşa, sapsız balta, çakır pençe, demir yumruk, kuru kemik vb.
- Zamanla ilgili birleşik kelimeler: gece yarısı, gün ortası, hafta sonu vb.
- -r / -ar / -er, -maz / -mez ve -an / -en sıfat-fiil ekleriyle kurulan sıfat tamlaması yapısındaki birleşik kelimeler ayrı yazılır: bakar kör, çalar saat, güler yüz, yazar kasa, çıkmaz sokak, görünmez kaza, akan yıldız, uçan daire vb.
- Renk sözü veya renklerden birinin adıyla kurulmuş isim tamlaması yapısındaki renk adları ayrı yazılır: bal rengi, duman rengi, gümüş rengi, portakal rengi, ateş kırmızısı, gece mavisi, limon sarısı, safra yeşili, süt kırı vb.
- Rengin tonunu belirtmek üzere renkten önce kullanılan sıfatlar ayrı ya[illegible]

- açık mavi, açık yeşil, kara sarı, kirli sarı, koyu mavi, koyu yeşil vb.
- Yer adlarında kullanılan batı, doğu, güney, kuzey, güneybatı, güneydoğu, kuzeybatı, kuzeydoğu, aşağı, yukarı, orta, iç, yakın, uzak kelimeleri ayrı yazılır: Batı Trakya, Doğu Anadolu, Güney Kutbu, Kuzey Amerika, Aşağı Ayrancı, Yukarı Ayrancı, Orta Anadolu, Orta Asya, Orta Doğu, İç Anadolu, Uzak Doğu vb.
- Kişi adlarından oluşmuş mahalle, bulvar, cadde, sokak, ilçe, köy vb. yer ve kuruluş adlarında, sondaki unvanlar hariç şahıs adları ayrı yazılır: Yunus Emre Mahallesi, Ziya Gökalp Bulvarı, Nene Hatun Caddesi, Fevzi Çakmak Sokağı, Kâzım Karabekir Eğitim Fakültesi, Sütçü İmam Üniversitesi vb.
- Dış, iç, sıra sözleriyle oluşturulan birleşik kelime ve terimler ayrı yazılır: ahlak dışı, çağ dışı, din dışı, kanun dışı, olağan dışı, yasa dışı, ceviz içi, hafta içi, yurt içi, aklı sıra, ardı sıra, peşi sıra, yanı sıra vb.
- Somut olarak yer belirten alt ve üst sözleriyle oluşturulan birleşik kelime ve terimler ayrı yazılır: deri altı, su altı, yer altı, böbrek üstü bezi, tepe üstü vb.
- Alt, üst, ana, ön, art, arka, yan, karşı, iç, dış, orta, büyük, küçük, sağ, sol, peşin, bir, iki, tek, çok, çift sözlerinin başa getirilmesiyle oluşturulan birleşik kelime ve terimler ayrı yazılır: alt kurul, üst kat, üst küme, ana bilim dalı, ana dili, ön söz, ön yargı, art niyet, arka plan, yan cümle, yan etki, karşı görüş, iç savaş, iç tüzük, dış borç, orta kulak, büyük dalga, küçük harf, sağ bek, sol bek, peşin fikir, bir hücreli, iki anlamlı, tek eşli, tek hücreli, çok hücreli, çift ayaklılar vb.



• Deyimleri oluşturan kelimeler her zaman ayrı yazılır.
• İkilemeleri oluşturan kelimeler her zaman ayrı yazılır.

Deyimlerin yazılışı

Deyimleri oluşturan kelimeler ayrı yazılır: *saçını süpürge etmek, göze girmek, kulak kabartmak, deli divane olmak, delinin eline değnek vermek, göğüs germek, hesaba çekmek, ipe sapa gelmemek, kafa kafaya vermek, ağzı kulaklarına varmak, kolu kanadı kırılmak, gönlünden geçirmek, göz atmak, kulak asmak, çantada keklik, devede kulak, yağlı kuyruk vb.*

İkilemelerin yazılışı

- İkilemeler her zaman ayrı yazılır: hızlı hızlı, akın akın, allak bullak, çeşit çeşit, derin derin, gide gide, karış karış, kucak kucak, şıpır şıpır, takım takım, tıkır tıkır, yavaş yavaş, kırk elli (yıl), üç beş (kişi), bata çıka, çoluk çocuk, düşe kalka, eğri büğrü, eski püskü, ev bark, konu komşu, salkım saçak, sere serpe, soy sop, yana yakıla, yarım yamalak vb.
- m ile yapılmış ikilemeler de ayrı yazılır: at mat, çocuk mocuk, dolap molap, kapı mapı, kitap mitap, okul mokul, ağaç mağaç, kalem malem vb.
- İsim durum ekleri ve iyelik ekiyle yapılan ikilemeler de ayrı yazılır: baş başa, diz dize, el ele, göz göze, iç içe, omuz omuza, yan yana; baştan başa, daldan dala, elden ele, günden güne, içten içe, yıldan yıla, başa baş, dişe diş, göze göz, ardı ardına, boşu boşuna, günü gününe, ucu ucuna vb.

Alıntı kelimelerin yazılışı

- Çift ünsüz harfle başlayan Batı kökenli alıntılar, ünsüzler arasına ünlü konulmadan yazılır:

francala, gram, gramer, gramofon, grup, Hristiyan, kral, kredi, kritik, plan, pratik, problem, profesör, program, proje, propaganda, protein, prova, psikoloji, slogan, snop, spiker, spor, staj, stil, stüdyo, trafik, tren, triptik vb.

Bu tür birkaç alıntıda, söz başında veya iki ünsüz arasında bir ünlü türemiştir. Bu ünlü söylenişte de yazılışta da gösterilir: *(i)skarpin, (i)skele, (i)skelet, (i)stasyon, (i)statistik, k(u)lüp vb.*



Latin harflerini kullanan dillerdeki özel adlar özgün biçimleriyle yazılır

- İçinde yan yana iki veya daha fazla ünsüz bulunan Batı kökenli alıntılar, ünsüzler arasına ünlü konmadan yazılır: alafranga, apartman, biyografi, elektrik, gangster, kilogram, orkestra, paragraf, telgraf vb.
- İki ünsüzle biten Batı kökenli alıntılar, ünsüzler arasına ünlü konmadan yazılır: film, form, lüks, modern, natürmort, psikiyatr, slayt, teyp vb.
- Batı kökenli alıntıların içindeki ve sonundaki g ünsüzleri olduğu gibi korunur: biyografi, diyagram, dogma, magma, monografi, paragraf, program; arkeolog, demagog, diyalog, filolog, jeolog, katalog, monolog, psikolog, ürolog vb. Ancak *fotoğraf* ve *topoğraf* kelimelerinde *g'ler*, *ğ'ye* dönmüştür.

UYARI: Bazı durumlarda Batı kökenli kelimeler özgün biçimleri ile yazılırlar:

- Bilim, sanat ve uzmanlık dallarında kullanılan bazı terimler: andante (müzik), cuprum (kimya), deseptyl (eczacılık) vb.
- Latin yazı sistemini kullanan dillerden alınma deyim ve sözler: Conditio sine qua non (Olmazsa olmaz.), to be or not to be (olmak veya olmamak), l'art pour l'art (Sanat sanat içindir.), traduttore traditore (Çevirmen haindir.), persona non grata (istenmeyen kişi) vb.

Yabancı özel adların yazılışı

Latin harflerini kullanan dillerdeki özel adlar



- Kökeni Arapça ve Farsça olan kişi ve yer adları Türkçenin ses ve yapı özelliklerine göre yazılır.

- Latin harflerini kullanan dillerdeki özel adlar özgün biçimleriyle yazılır: Beethoven, Byron, Cervantes, Chopin, Eminescu, Grimm, Horatius, Molière, Puccini, Rousseau, Shakespeare, Bologna, Buenos Aires, Latium, Loire, Mann, New York, Rio de Janeiro, Vaasa, Wuppertal vb. Ancak Batı dillerinde kullanılan adların okunuşları ayraç içinde gösterilebilir: Shakespeare (Şekspir) vb.
- Eskiden dilimize yerleşmiş bazı Batı kökenli kişi ve yer adları Türkçe söylenişlerine göre yazılır: Napolyon, Şarlken, Şarl (Demirbaş Şarl); Atina, Brüksel, Cenevre, Londra, Marsilya, Münih, Paris, Roma, Selânik, Venedik, Viyana, Zürih; Hollanda, Letonya, Lüksemburg vb.
- Yabancı özel adlardan türetilmiş akım adları Türkçe söylenişlerine göre yazılır: Dekartçılık, Epikürcülük, Kalvenci, Kalvencilik, Kalvenizm, Kartezyenizm, Lüterci, Lütercilik, Marksçılık, Marksist, Marksizm vb.

- Ait olduğu dilde ayrı yazılan yer adları Türkçede de ayrı yazılır: Buenos Aires, Frankfurt am Main, Freiburg im Breisgau, Hyde Park, Mont Blanc, New Orleans, New York, San Marino, Wiener Neustadt, Titov Veles vb.

Arapça ve Farsça özel adların yazılışı

Kökeni Arapça ve Farsça olan kişi ve yer adları Türkçenin ses ve yapı özelliklerine göre yazılır: *Ahmet, Bedrettin, Fuat, Mehmet, Necmettin, Nizamettin, Ömer, Rıza, Saadettin, Cezayir, Fas, Filistin, Mısır, Suudi Arabistan, Bağdat, Cidde, Erdebil, Halep, İsfahan, İskenderiye, Medine, Mekke, Şam, Şiraz, Tebriz vb.*

Yunanca özel adların yazılışı

Yunanca adlar yazılırken Yunan harflerinin ses değerlerini karşılayan Türk harfleri kullanılır: *Homeros, Herodotos, Euripides, Pindaros, Solon, Sokrates, Aristoteles, Platon, Venizelos, Karamanlis, Papandreu, Onasis vb. Ancak Herodotos, Sokrates, Aristoteles, Platon, Pythagoras, Eukleides adları dilimize Herodot, Sokrat, Aristo, Eflatun, Pisagor, Öklid* biçimlerinde yerleşmiştir.



Rusça özel adlar yazılırken Rus harflerinin ses değerlerini karşılayan Türk harfleri kullanılır.

Rusça özel adların yazılışı

Rusça özel adlar yazılırken Rus harflerinin ses değerlerini karşılayan Türk harfleri kullanılır: *Bolşevik, Brejnev, Çaykovski, Çehov, Dostoyevski, Gogol, Gorbaçov, İlminskiy, İlyiç, Katayev, Malov, Orenburg, Petersburg, Volga vb.*

Uzak doğu dillerindeki özel adların yazılışı

- Çince adlar, Türkçede yerleşmiş biçimlerine göre yazılır: Huangho, Kanton, Nankin, Pekin, Şanghay vb.
- Çincede soyadları asıl adlardan önce gelir. Soyadları çoklukla tek hecelidir, kişisel adlar ise bir veya iki heceden oluşur. Bu adlar büyük harfle başlar; heceler arasına çizgi konur: Sun Yat-sen, Lin Yu-tang. Yalnız Konfüçyüs gibi yaygınlık kazanmış adlar bitişik yazılır.
- Japonca adlar da Türkçede yerleşmiş biçimlerine göre yazılır: Tokyo, Hiroşima, Nagazaki, Osaka, Kyoto; Hirohito, Sbuishi Kato, Masao Mori.



- Çince adlar, Türkçede yerleşmiş biçimlerine göre yazılır.
- Çince adlarda heceler arasına çizgi konur.
- Japonca adlar da Türkçede yerleşmiş biçimlerine göre yazılır.

Türk devletleri ve topluluklarındaki özel adların yazılışı

Türk devletleri ve topluluklarındaki kişi ve yer adları Türkçede yerleşmiş biçimlerine göre yazılır: *Azerbaycan, Özbekistan, Taşkent, Semerkant, Bakü, Bişkek, Abdullah Tukay, Abdürrauf Fıtrat, Bahtiyar Vahapzade, Baykonur, Cafer Cebbarlı, Abdullah Tukay, Cengiz Aytmatov, Muhtar Avezov, Osman Nasır vb.*

Kısaltmaların yazılışı

Kısaltma; bir kelimenin, terimin veya özel adın, içerdiği harflerden biri veya birkaçı ile daha kısa olarak ifade edilmesi ve simgeleştirilmesidir. Kısaltmalarla ilgili kurallar şunlardır:

- Kuruluş, ülke, kitap, dergi ve yön adlarının kısaltmaları her kelimenin ilk harfinin büyük olarak yazılmasıyla yapılır: TBMM (Türkiye Büyük Millet Meclisi), TDK (Türk Dil Kurumu), KB (Kutadgu Bilig); TD (Türk Dili), TK (Türk Kültürü), TDED (Türk Dili ve Edebiyatı Dergisi), B (batı), D (doğu), G

(güney), K (kuzey); GB (güneybatı), GD (güneydoğu), KB (kuzeybatı), KD (kuzeydoğu) vb.

UYARI: Ancak bazen kelimelerin, özellikle son kelimenin birkaç harfinin kısaltmaya alındığı da görülür. Bazen de aradaki kelimelerden hiç harf alınmadığı olur.

Bu tür kısaltmalarda, kısaltmanın akılda kalabilmesi için yeni bir kelime oluşturma amacı güdülür: *BOTAŞ* (Boru Hatları ile Petrol Taşıma Anonim Şirketi), *TÖMER* (Türkçe Öğretim Merkezi) vb.

UYARI: Gelenekleşmiş olan *T.C.* (Türkiye Cumhuriyeti) ve *T.* (Türkçe) kısaltmalarının dışında büyük harflerle yapılan kısaltmalarda nokta kullanılmaz.

- Ölçü birimlerinin uluslararası kısaltmaları kullanılır: m (metre), mm (milimetre), cm (santimetre), km (kilometre), g (gram), kg (kilogram), l (litre), hl (hektolitre), mg (miligram), m² (metrekare), cm² (santimetrekare) vb.
- Kuruluş, kitap, dergi ve yön adlarıyla ölçülerin dışında kalan kelime veya kelime gruplarının kısaltılmasında, ilk harfle birlikte kelimeyi oluşturan temel harfler dikkate alınır. Kısaltılan kelime veya kelime grubu; özel ad, unvan veya rütbe ise ilk harf büyük; cins isim ise ilk harf küçük olur: Alm. (Almanca), İng. (İngilizce), Kocatepe Mah. (Kocatepe Mahallesi), Güniz Sok. (Güniz Sokağı), Prof. (Profesör), Dr. (Doktor), Av. (Avukat), Alb. (Albay), Gen. (General); sf. (sıfat), haz. (hazırlayan), çev. (çeviren), ed. (edebiyat), fiz. (fizik), kim. (kimya) vb.
- Küçük harflerle yapılan kısaltmalara getirilen eklerde kelimenin okunuşu esas alınır: cm'yi, kg'dan, mm'den, kr.un. Büyük harflerle yapılan kısaltmalara getirilen eklerde ise kısaltmanın son harfinin okunuşu esas alınır: BDT'ye, TDK'den, THY'de, TRT'den, TL'nin vb. Ancak kısaltması büyük harflerle yapıldığı hâlde bir kelime gibi okunan kısaltmalara getirilen eklerde kısaltmanın okunuşu esas alınır: ASELSAN'da, BOTAŞ'ın, NATO'dan, UNESCO'ya vb.

UYARI: Numara sözünün kısaltması da kelime gibi okunduğundan getirilecek olan ek okunuşa göre getirilecektir: *No.lu, No.suz*

Türkiye dışındaki Türk devletleri ve Türk topluluklarındaki kişi ve yer adları Türkçede yerleşmiş biçimlerine göre yazılır.

UYARI: Sonunda nokta bulunan kısaltmalarla üs işaretli kısaltmalara gelen ekler kesmeyle ayrılmaz. Bu tür kısaltmalarda ek noktadan ve üs işaretinden sonra, kelimenin veya üs işaretinin okunuşuna uygun olarak yazılır: *vb.'leri, Alm.dan, İng.yi; m²ye (metrekareye), 64ten (altı üssü dörtten) vb.*

Elementlerin simgeleri, uluslararası biçimleriyle kullanılır.

UYARI: Sert ünsüzle biten kısaltmalar, ek aldıkları zaman okunuşta sert ses yumuşatılmaz: *AGİK'in* (AGİĞ'in değil), *CMUK'un* (CMUĞ'un değil), *RTÜK'e* (RTÜĞ'e değil), *TÜBİTAK'ın* (TÜBİTAĞ'ın değil) vb.

Ancak *birlik* kelimesiyle yapılan kısaltmalarda söyleyişte *k*'nin yumuşatılması normaldir: *ÇUKOBİRLİK'e* (söylenişi ÇUKOBİRLİĞE) gibi.



Bireysel Etkinlik

- Türkçede yaygın olarak kullanılan kısaltmaların tamamı TDK Yazım Kılavuzunda "Kısaltmalar Dizini" başlığı altında sıralanmıştır. (bk. TDK Yazım Kılavuzu, 2012: 44-77). Bu kısaltmaları gözden geçiriniz. İlginizi çeken kısaltmaları defterinize yazınız.

Simgelerin yazılışı

- Elementlerin simgeleri, uluslararası biçimleriyle kullanılır:
  C (karbon), Ca (kalsiyum), Fe (demir) vb.
- Ekler elementlerin simgelerine değil adlarına getirilir:
  Au'ya değil altına, Fe'ye değil demire vb.

Türkçede hece yapısı ve satır sonunda kelimelerin bölünmesi

- Ağızdan bir solukta çıkarılan ses veya ses birliğine hece (seslem) denir.
  Türkçede altı çeşit hece tipi vardır:
  Tek ünlüden meydana gelen heceler (a-ra-ba)
  Ünlü + Ünsüzden meydana gelenler (es-ki)
  Ünsüz + Ünlüden meydana gelenler (ke-le-bek)
  Ünsüz + Ünlü +Ünsüzden meydana gelenler (te-ker-lek)
  Ünlü + Ünsüz + Ünsüzden meydana gelenler (alt, üst, ilk)
  Ünsüz + Ünlü + Ünsüz + Ünsüzden meydana gelenler (kurt, dört)
- Türkçede ünlü olmadan hece kurulamaz, ünlü tek başına veya kendinden önceki ve sonraki ünsüzleri içine alarak hece oluşturabilir. Bir sözcükte kaç ünlü varsa o kadar hece var demektir: de-ğir-men-ci
- Türkçede kelime içinde iki ünlü arasındaki ünsüz, kendinden sonraki ünlüyle hece kurar: a-ra-ba, bi-çi-mi-ne, in-sa-nın, ka-ra-ca vb.
- Kelime içinde yan yana gelen iki ünsüzden ilki kendinden önceki ünlüyle, ikincisi kendinden sonraki ünlüyle hece kurar: al-dı, bir-lik, sev-mek vb.
- Kelime içinde yan yana gelen üç ünsüz harften ilk ikisi kendinden önceki ünlüyle, üçüncüsü kendinden sonraki ünlüyle hece kurar: alt-lık, kork-mak vb.
- Batı kökenli kelimeler, Türkçenin hece yapısına göre hecelere ayrılır:
- kont-rol, port-re, prog-ram, sant-ral, sürp-riz, tund-ra, volf-ram vb.
- Türkçede satır sonunda kelimeler bölünebilir fakat heceler bölünemez. Satıra sığmayan kelimeler bölünürken satır sonuna kısa çizgi (-) konur:
- Burasını ilk defa görüyormuş gibi duvarlara, perdelere, möblelere, eş-yalara bakıyor, hayret ediyordu. (Ö. Seyfettin)
- İlk heceden sonraki heceler ünsüzle başlar. Bitişik yazılan kelimelerde de bu kurala uyulur: ba-şöğ-ret-men, il-ko-kul, Ka-ra-os-ma-noğ-lu vb.
- Ayırmada satır sonunda ve satır başında tek harf bırakılmaz.
- Kesme işareti satır sonuna geldiğinde sadece kesme işareti kullanılır; ayrıca çizgi kullanılmaz.



Türkçede ünlü olmadan hece kurulamaz, ünlü tek başına veya kendinden önceki ve sonraki ünsüzleri içine alarak hece oluşturabilir. Bir sözcükte kaç ünlü varsa o kadar hece var demektir.

Ses Olaylarına Bağlı Yazım Kuralları

Ünlü düşmesine bağlı yazım kuralları

- İki heceli bazı kelimeler ünlüyle başlayan bir ek aldıklarında ikinci hecelerindeki vurgusuz dar ünlüler düşer: ağız > ağzı, alın > alnı, beyin > beynimiz, boyun > boynu, burun > burnu, gönül > gönlünüz, göğüs > göğsüm, karın > karnı, oğul > oğlu, kayın > kaynı, akıl > aklım, şükür > şükrünü, sabır > sabrımı, çevir- > çevril-, devir- > devril-, sıyır- > sıyrık, kavuş- > kavşak vb.

UYARI: İkinci hecesindeki vurgusuz dar ünlüsü düşen kelimelerle oluşturulan ikilemelerde ikinci kelimenin dar ünlüsü düşmez: *ağız ağıza, koyun koyuna, omuz omuza, göğüs göğüse, devirden devire, nesilden nesile, oğuldan oğula, şehirden şehire vb.*

- İçeri, dışarı, ileri, şura, bura, ora, yukarı, aşağı gibi sözler ek aldıklarında sonlarında bulunan ünlüler düşmez: içerde değil içeride, dışardan değil dışarıdan, ilerde değil ileride, şurda değil şurada, burda değil burada, orda değil orada vb.

Ünlü daralmasına bağlı yazım kuralları

Türkçede *a, e* ünlüleri ile biten fiiller, şimdiki zaman çekimine girdiklerinde */-yor/* ekindeki *(y)* ünsüzünün daraltıcı etkisiyle, sondaki *a* ünlüsü *(ı, u)'ya; e* ünlüsü *(i, ü)'ye* dönüşür*: başla-yor > başlıyor, oyna-yor > oynuyor, doyma-yor > doymuyor, izle-yor > izliyor, gelme-yor > gelmiyor, gözle-yor > gözlüyor* vb.

UYARI: Birden çok heceli ve *a, e* ünlüleri ile biten fiiller, ünlüyle başlayan ek aldıklarında araya giren kaynaştırma ünsüzü *(y)*'nin etkisiyle bu fiillerdeki *a, e* ünlülerinde söyleyişte yaygın bir daralma, *(ı ve i)*'ye dönme eğilimi görülür. Ancak söyleyişteki *ı, i* ünlüleri yazıya geçirilmez: *başlayan, yaşayacak, atlayarak, saklayalı, atmayalım; gelmeyen, izlemeyecek, gitmeyerek, gizleyeli, besleyelim vb.*

UYARI: Tek heceli *demek* ve *yemek* fiillerinde, söyleyişteki *i* ünlüsü yazıya da geçirilir: *diyen, diyerek, diyecek, diyelim, diye; yiyen, yiyerek, yiyecek, yiyelim, yiye, yiyince, yiyip vb. Ancak deyince, deyip sözlerindeki e yazılışta korunur.*

Ünsüzlerin niteliklerine bağlı yazım kuralları

- Türkçe kelimelerin sonunda b, c, d, g gibi yumuşak ünsüzler bulunmaz. Ancak anlam farkını belirtmek üzere ad, od, sac gibi birkaç kelimenin yazılışında bu kurala uyulmaz: ad (isim), at (binek hayvanı); od (ateş), ot (bitki); sac (yassı demir), saç (kıl). Dilimizdeki hac, şad, yâd gibi birkaç istisna dışında, alıntı kelimelerin sonlarında bulunan yumuşak ünsüzler sertleşir: kitap > kitap, sebeb > sebep, cild > cilt, metod > metot, reng > renk vb. Bu gibi alıntılar ünlü ile başlayan bir ek aldıklarında kelime sonlarındaki sert ünsüzler yumuşar ve kelime aslına döner: kitap > kitabı, sebep > sebebi, cilt > cildi, metot > metodu, renk > rengi vb.

UYARI: Bazı alıntı kelimelerde yumuşama olmaz: *ahlak / ahlakın, evrak / evrakı, hukuk / hukuku, ittifak / ittifaka, sepet / sepeti, tank / tankı vb.*



Türkçe kelimelerin sonunda *b, c, d, g* gibi yumuşak ünsüzler bulunmaz.

- Çok heceli kelimeler ünlüyle başlayan bir ek aldıklarında sonlarında bulunan p, ç, t, k ünsüzleri yumuşayarak b, c, d, ğ'ye dönüşür: ağaç > ağacı, geçit > geçidi, kanat > kanadı, başak > başağı, bıçak > bıçağı, toprak > toprağı vb. Ancak birden fazla heceli olduğu hâlde sonlarındaki ünsüzleri yumuşamayan kelimeler de vardır: anıt > anıtı, bulut > bulutu, kanıt > kanıtı, ölçüt > ölçütü, taşıt > taşıtı vb.
- Tek heceli kelimelerin sonunda bulunan p, ç, t, k ünsüzleri ise iki ünlü arasında korunur: ak > akı, at > atı, ek > eki, et > eti, göç > göçü, ip > ipi, kaç > kaçıncı, kök > kökü, ok > oku, ot > otu, saç > saçı, sap > sapı, suç > suçu, süt > sütü vb. Buna karşılık tek heceli olduğu hâlde sonlarındaki ünsüzleri yumuşayan kelimeler de vardır: but > budu, dip > dibi, gök > göğü, kap > kabı, uç > ucu vb.

Ünsüz uyumuna bağlı yazım kuralları

Dilimizde sert ünsüzle biten kelimeler sert ünsüzle başlayan ekler alır: *aç-tı, aş-çı, bak-tım, bas-kı, at-kı, çiçek-ten, düş-kün, geç-tim, ipek-çi, seç-kin, seç-ti, süt-çü* vb. Yumuşak ünsüzle biten kelimeler ise yumuşak ünsüzle başlayan ekler alır: *al-dı, alın-dı, bil-gi, sill-gi, göz-cü, ver-di, yol-da, okul-da, ev-den vb.*

Ünsüz türemesine bağlı yazım kuralları

Arapçadan dilimize giren ve özgün biçimlerinde sonunda ikiz ünsüz bulunan kelimeler Türkçede tek ünsüzle kullanılır. Bu kelimeler ünlüyle başlayan ek aldıklarında veya yardımcı fiille kullanıldıklarında sondaki ünsüz ikizleşir ve kelime aslına dönmüş olur: *hak (hakkı), his (hissi), ret (reddi), şer (şerri), tıp (tıbbı), zam (zammı), zan (zannı); af (affetmek), his (hissetmek) vb.*



Bireysel Etkinlik

- TDK Yazım Kılavuzunda, Türkiye Türkçesinde yer alan bütün sözcükler alfabetik sıraya göre dizilmiş ve yazılışları gösterilmiştir. (bk. TDK Yazım Kılavuzu, Ankara, 2012, 27. Baskı). Bu kılavuzu inceleyip yazımında tereddüt ettiğiniz kelimelerin doğru yazılışlarını tespit ediniz.



Özet

- Dil bir anlaşma aracıdır ve kişiler arası iletişimin sağlam temeller üzerine oturması dilin etkili kullanımına bağlıdır. Dilin etkili kullanımı, temel dil becerileri olarak kabul edilen dinleme, okuma, konuşma ve yazma alanlarında elde edilen kazanımlara bağlıdır (Calp vd., 2005). Özellikle yazı dilinde sağlıklı bir iletişimin gerçekleşmesi o dilin yazım kurallarının herkes tarafından çok iyi bilinip uygulanmasına bağlıdır.
- Yazıda birlik ve beraberliği gerçekleştirip yazmayı ve okumayı kolaylaştırmak için genel bazı kurallara uymak ve işaretleri kullanmak gerekir. Bunların hepsine birden "yazım kuralaları" denir. "Yazım", bir dilin kendi işleyişinden çıkmış kurallara göre yazıya geçirilmesi işine verilen isimdir.
- Yazıma gösterilen özen ve dikkat bir kişilik meselesi olduğu kadar dile gösterilen sevginin, saygının da bir işaretidir. Dilimizin yazımına göstereceğimiz saygı, kültürümüze ve kendimize saygıyı ifade eder (Uludağ, 2002). Yazıda dil bilgisi, imla ve noktalama kuralları; yoldaki trafik işaretleri, levhalar, yol çizgileri, yol bariyerleri gibidir. Dil bilgisi ve noktalama kurallarına dikkat etmeden, bozuk bir imla ile yazılmış yazıyı okumak; karanlık, patika bir yolda ilerlemek gibidir. Dil bilgisi ve imla kuralları, yazıyı okurken önümüzü aydınlatır, bize yol gösterir. Nerede duracağımızı, nerede ilerleyeceğimizi, hangi kelimeyi nasıl okuyacağımızı, cümleleri nasıl anlamlandıracağımızı bize haber vererek, yazıda iletilen mesajı doğru algılamamıza yardımcı olur.
- Muhatabımızı karanlık ve bozuk bir yolda bırakmak istemiyorsak, yazarken dil bilgisi ve imla kurallarına uymak zorundayız. Aksi takdirde kendimizi doğru ifade edemeyebiliriz. Bu ünitede; yazışmalar, yazışma ilkeleri, yazışmalarda dil bilgisi kuralları, kelime ve eklerin yazılışı, düzeltme işareti, sayıların yazılışı, büyük harflerin kullanıldığı yerler, birleşik kelimelerin yazılışı, deyimlerin yazılışı, ikilemelerin yazılışı, alıntı kelimelerin yazılışı, kısaltmalar, simgelerin yazılışı, Türkçede hece yapısı ve satır sonunda kelimelerin bölünmesi, ses olaylarına bağlı yazım kuralları vb. konular işlenerek doğru yazmanın yolları belirlenmeye çalışılmıştır. Dolayısıyla, bu ünite çalışıldıktan sonra yazışma ilkeleri ve yazışmalardaki dil bilgisi kuralları öğrenilip, Türkçeyi doğru yazabilmek için gerekli kazanımlar elde edilecek; yazım kurallarının önemi kavranıp, bu kuralların doğru ve yerinde kullanımı öğrenilmiş olacaktır. Herhangi bir yazının doğruluğu ve etkinliği, dil bilgisi kurallarının doğru kullanımına bağlıdır. Mesleki yazışmalarda, dil bilgisi, imla ve noktalama kurallarının, edebî değerin dışında, biçimsel bir önemi vardır. Yazışma tekniklerine uymayan herhangi bir evrak, ait olduğu kuruma ve yazan bireye karşı güvensizlik hissi oluşturur. Bu nedenle, yazının mekaniği ve imla kuralları bakımından doğruluğuna dikkat edilmelidir. Etkili bir metin, iyi bir anlatımın yanı sıra yazım kurallarına uyulmasını da gerektirir (Ceylan, 2015). Bu amaçla hazırladığımız ünitemiz yazım kuralları, Türk Dil Kurumu Yazım Kılavuzu'nun son baskısı (27. Baskı, Ankara, 2012) ışığında açıklanmıştır. Açıklamalar ve örnekler ağırlıklı olarak söz konusu kılavuzdan alıntılanmış ve ünitemizin formatına göre yeniden düzenlenmiştir.

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdaki cümlelerin hangisinde bir yazım yanlışlığı vardır?
   a) İstanbul'un tarihî yerlerini beraber gezmiştik.
   b) Şiiri her zaman güzel okurdu.
   c) Karayel rüzgârları Kuzeybatı'dan eser.
   d) Dün akşam sinemaya gittik.
   e) Çaykara Caddesi'nde oturuyorlarmış.
2. Aşağıdaki cümlelerin hangisinde bir yazım yanlışlığı yoktur?
   a) Sanki Dünya'nın bütün yükü onun omuzlarındaydı.
   b) Gelmiyeceğimi sana söylemiştim.
   c) Türkiye'ye dönüşde ona rastladık.
   d) 12'den sonra sizinle görüşebiliriz.
   e) Çarşamba günü, saat 13.00'te kütüphanede buluşalım.
3. Aşağıdaki cümlelerin hangisinde "ki" nin yazımında yanlışlık yapılmıştır?
   a) Evdeki eski eşyaları satacakmış.
   b) Çalışmadı ki başarılı olsun.
   c) Öyle korkmuş ki yüzü sapsarı kesilmiş.
   d) Ben de bir elbise aldım ancak senin ki kadar güzel değil.
   e) Gel gör ki onun hiç umurunda değil.
4. Aşağıdaki cümlelerin hangisinde yazım yanlışı vardır?
   a) Tren akşam 3'te mi hareket edecekmiş?
   b) Sen de bizimle gelecek misin?
   c) Güzel mi güzel bir çocuktu.
   d) Bir de güneş çıktı mı tamamdır.
   e) Bugün Mehmet te okula gelmemişti.
5. Aşağıdaki cümlelerin hangisinde yazım yanlışı yapılmamıştır?
   a) Onları nasıl karşılıyacağına karar vermek zorundasın.
   b) Anladığım kadarıyla bunların arasında Adana'lı yoktu.
   c) Belliki kendini gayet rahat hissediyordu.
   d) Programı yüklü olduğu için yarınki toplantıya katılamayacak.
   e) İnsanın herşeyden önce kendini tanıması gerekir.
6. Aşağıdakilerin hangisinde yazım yanlışı yoktur?
   a) Bu türkü, Sivas'da da söylenmektedir.
   b) Bu türkü, Sivas'ta da söylenmektedir.
   c) Bu türkü, Sivasta da söylenmektedir.
   d) Bu türkü, Sivasda da söylenmektedir.
   e) Bu türkü, Sivastada söylenmektedir.
7. Aşağıdaki cümlelerde altı çizili kelimelerden hangisinin yazımı yanlıştır?
   a) Ben de koşuya katılacağım diyor, halbuki henüz iyileşmedi.
   b) Hemen işkillenme, belki birazdan gelir.
   c) Ev soğuk, oysaki kaloriferler iyi yanıyor.
   d) Bu olaydan sanki sana bahsetmiştim.
   e) Anlaşılıyorki bu konuyla ilgilenmeyeceksiniz.

8. Aşağıdaki cümlelerin hangisinde büyük harflerin kullanımı ile ilgili bir yazım yanlışı v ardır?
   a) Evimizin Kuzeyi deniz manzaralıdır.
   b) Lodos rüzgârları güneybatıdan eser.
   c) Bu kitap Türk Dil Kurumu yayınlarından çıkmış.
   d) Kazakistan'ın başkenti Astana'dır.
   e) Arjantin bir Güney Amerika ülkesidir.
9. Aşağıdaki cümlelerin hangisinde bir yazım yanlışı yapılm ıştır?
   a) TDK'nin, yeni projeleri dünkü toplantıda ele alındı.
   b) İkinci günün sonunda yüzer lira kazanmıştık.
   c) Son romanını 1950'de yayımlamıştı.
   d) Bu sene THY'da yeni uçak alımı olmayacak.
   e) Geçen seneki krizde evimizi de satmak zorunda kaldık.
10. Aşağıdaki cümlelerin hangisinde bir yazım yanlışı yapılmıştır?
   a) İtiraf edeyim, aslında suçlu olan benim burada.
   b) Onun masum olduğunu herkes biliyor.
   c) Tabii başka hikâyeciler de var yarışmaya katılan.
   d) Eskiden olduğu gibi yine pek çok insan geliyor bana.
   e) Orada değer verdiğim başka isimlerde var.

Cevap Anahtarı
1.c, 2.e, 3.d, 4.e, 5.d, 6.b, 7.e, 8.a, 9.d, 10.e

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Aktaş, Ş., Gündüz, O. (2009). Yazılı ve Sözlü Anlatım, (Okuma-Dinleme-Konuşma-Yazma). Ankara: Akçağ Yay.

Banguoğlu, T. (1998). Türkçenin Grameri. Ankara: Türk Dil Kurumu Yay. Bilgin, M. (2002). Anlamdan Anlatıma Türkçemiz. Ankara: Kültür Bak. Yay. Calp, M. vd. (2005). Yazılı ve Sözlü Anlatım. İstanbul: Lisans Yay.

Cemiloğlu, M. (2009). Dil Bilimi Açısından Türkçe Yazılı Anlatım ve Anlatım Teknikleri Öğretimi. Bursa: Alfa-Aktüel Yay.

Ceylan, F. (2015). Yazışma Teknikleri Ders Notları. Bursa: Uludağ Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Yay.

Demir, T. (2013). Türkçe Dilbilgisi, Ankara: Kurmay Yay. Ediskun, H. (2005). Türk Dilbilgisi. İstanbul: Remzi Kitabevi. Eker, S. (2010). Çağdaş Türk Dili., Ankara: Grafiker Yay.

Ergin, M. (1998). Türk Dilbilgisi, İstanbul: Bayrak Yay. Gencan, T.N. (2001). Dilbilgisi. Ankara: Ayraç Yayınevi. Gülensoy, T. (2000). Türkçe El Kitabı. Ankara: Akçağ Yay. Hengirmen, M. (1997). Türkçe Dilbilgisi. Ankara: Engin Yay.

Korkmaz, Z., vd., (1995). Türk Dili ve Kompozisyon Bilgileri. Ankara: Yükseköğretim Kurulu Matbaası.

Özkan, F. (2007). Türk Dili ve Kompozisyon Bilgileri. Trabzon: abp Yay.

Parlatır, İ., Şahin, H. (2010). Türk Dili, Sözlü ve Yazılı Anlatım Türleri ile Anlatım Teknikleri. Bursa: Ekin Yay.

TDK, (2011). Türkçe Sözlük. (11. Baskı), Ankara: Türk Dil Kurumu Yay. TDK, (2012). Yazım Kılavuzu. (27. Baskı). Ankara: Türk Dil Kurumu Yay.

Uludağ, E. (2002). "İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Yazım ve Noktalama Kurallarını Uygulama Beceri Düzeyleri". Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi. Sayı: 4/1. Erzincan.

Uzun, N.E. (2000). Anaçizgileriyle Evrensel Dilbigisi ve Türkçe. İstanbul: Multiningual Yay.

Yelten, M. (2013). Fakülteler ve Yüksekokullar İçin Türk Dili ve Anlatım Bilgileri.

İstanbul: Der Yay.

NOKTALAMA İŞARETLERİ



İÇİNDEKİLER

- Noktalama İşaretleri
  - Nokta, Virgül, Noktalı Virgül
  - İki Nokta, Üç Nokta
  - Soru İşareti, Ünlem İşareti
  - Kısa Çizgi, Eğik Çizgi, Ters Eğik Çizgi
  - Tırnak İşareti, Tek Tırnak İşareti Denden İşareti
  - Yay Ayraç, Köşeli Ayraç
  - Kesme İşareti



HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Noktalama işaretlerinin önemini kavrayabilecek,
  - Noktalama işaretlerini öğrenebilecek,
  - Noktalama işaretlerinin doğru kullanımı için gerekli bilgiyi elde edebilecek,
  - Örneklerle konuyu iyice pekiştirebilecek,
  - Noktalama hatası yapmadan açık ve doğru bir yazı yazabileceksiniz.

Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

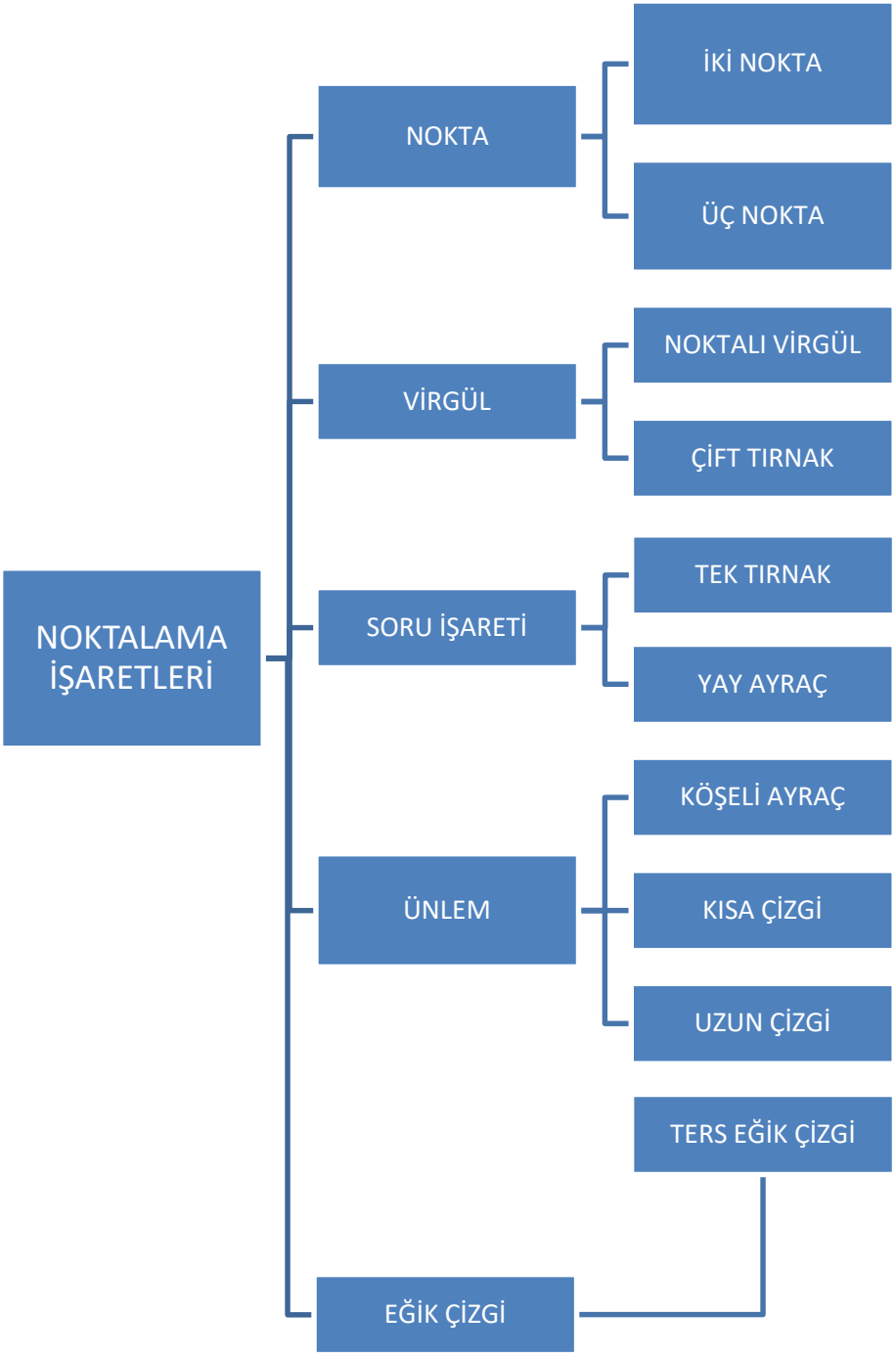
YAZIŞMA TEKNİKLERİ

Prof. Dr. Sedat ADIGÜZEL

ÜNİTE

3

© Bu ünitenin tüm yayın hakları Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin alınmadan ünitenin tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.


NOKTALAMA İŞARETLERİ
NOKTA
İKİ NOKTA
ÜÇ NOKTA
VİRGÜL
NOKTALI VİRGÜL
ÇİFT TIRNAK
SORU İŞARETİ
TEK TIRNAK
YAY AYRAÇ
ÜNLEM
KÖŞELİ AYRAÇ
KISA ÇİZGİ
UZUN ÇİZGİ
EĞİK ÇİZGİ
TERS EĞİK ÇİZGİ

GİRİŞ

Bir yazının iyi bir anlatıma sahip olabilmesi için bazı özellikleri taşıması gerekmektedir. Bunlar açıklık, duruluk, akıcılık ve yalınlık olarak sıralanabilir. Bir yazının gerçek değeri, ancak anlaşılabilirliği ölçüsünde ortaya çıkar. Açıklık ve anlaşılabilirlik için:

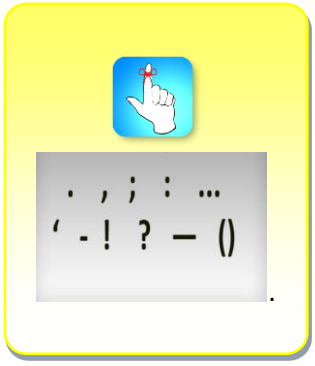
Cümle yapılarının sağlam olması, yazının anlaşılır olması demektir. Kelimelerin yerinde ve doğru kullanılması, gereksiz kelimelerin kullanılmaması demektir. Noktalama ve imla hatası yapılmaması gerekmektedir. Kelimelerin kullanımında hata yapılmaması ve kelimelerin yerinde kullanılması yazının pürüz taşımaması gerekir.

- Noktalama işaretleri bir yazıda, *"Duygu ve düşünceleri daha açık ifade etmek, cümlenin yapısını ve duraklama noktalarını belirlemek, okumayı ve anlamayı kolaylaştırmak, sözün vurgu ve ton gibi özelliklerini belirtmek üzere kullanılır."* Noktalama işaretlerinin *kısaç* kulanım yerleri şöyledir: Nokta, cümlenin sonunda yer alır. Virgül, aynı görevli kelimeleri birbirinden ayırmak için kullanılır, noktalı virgülle virgülün kullanımına dikkat edilmeli birbiri ile karıştırılmamalıdır. Kendinden sonra örnek verilecek cümlenin sonunda iki nokta, tamamlanmamış cümlelerde ise üç nokta kullanılır. Soru bildiren cümlelerin sonlarında ise soru işareti yer alır. Ünlem işareti, sevinç, acı, heyecan, korku, övünme anlatan cümlelerin sonuna konur. Satır sonunda kelimeler bölünürken ve ara sözler gösterilirken kısa çizgi kullanılır. Konuşma çizgisi, satır başındaki konuşmalardan önce konur. Metinlere olduğu gibi aktarılan ifadeler tırnak içine alınır. Ünite içerisinde detaylı olarak bulanan noktalama işaretlerinin kullanımı metnin değeri açısından oldukça önem taşımaktadır.

Bu ünitede noktalama işaretlerinden bahsedilecektir.

NOKTALAMA İŞARETLERİ

NOKTA (.)



- Cümlenin sonuna konur:
  Şu fani dünya saadetleri içinde hiçbir şey, aziz Türk çocuklarına Türk dilini öğretmek kadar güzel hizmet değildir. (Nihat Sami Banarlı, Türkçenin Sırları, 5)
  Milleti millet yapan en büyük değerlerden biri de dildir.
- Kısaltmalardan sonra konur:
- Prof. (profesör), Dr. (doktor), Doç. (doçent), Sok. (sokak), vb. (ve benzeri).

Not: Özellikle büyük harflerle yapılan kısaltmalardan sonra nokta kullanılmaz:

TBMM, TDK, ABD, vb.

Not: Bazı küçük harflerle yapılan kısaltmalardan sonra nokta konmaz:
m (metre), kg (kilogram), cm (santimetre), vb.

- Sayılardan sonra sıra bildirmek için konur:
  IV. Murat (dördüncü), 5. Sokak (beşinci), XX. yüzyıl (yirminci).

Not: Aralarında virgül veya çizgi bulunan rakamların sadece sonuncusuna nokta konur:

XV-XVI ve XVII. yüzyıllar, 2, 4 ve 5. maddeler.

- Bir yazının maddelerini göstermek için kullanılan rakam veya harflerden sonra kullanılır:
  1. a.
  2. b.
- Tarihlerin yazılışında kullanılır. Rakamlarla yazılan tarihlerde gün, ay ve yılı gösteren sayıların arasına konur:
  07.11.2016, 19. 05. 1919.

Not: Eğer tarih yazımlarında ay adları kullanılıyorsa nokta kullanılmaz.

7 Kasım 2016, 19 Mayıs 1919.

- Saat ve dakika gösteren sayıların arasına nokta konur:
  10.15'te buluşalım, maç 14.20'de başlayacak.
- Bibliyografik künyelerin sonuna konur:
  Sedat Adıgüzel, Azerbaycan Edebiyatında 1960 Nesri, Fenomen Yayınları, Erzurum, 2007.

- Büyük sayılar sondan başlanarak üçlü gruplara ayrılır ve her üçlü grubun arasına nokta konur.
  456.254, 100.000, 25.478.215.



Noktalama işaretleri yazının anlaşılmasını kolaylaştıran işaretlerdir.

- Matematikte çarpma işareti olarak kullanılır:
  8.4=32

VİRGÜL (,)

- Birbiri ardınca sıralanan aynı görevli kelime ve kelime gruplarının arasına konur:
  Türkçe, daha Asya topraklarında iken Çin, Kore, Hint, İran, Moğol, İslav ve Yunan dilleriyle kelime alışverişi yapmıştı. (Nihat Sami Banarlı, Türkçenin Sırları) Dünyamızı daha yaşanabilir bir hâle getirebilmek için önce kendimizi kinden, nefretten, düşmanlıktan ve açgözlülükten arındırmalıyız.
- Sıralı cümlelerde iki cümle arasında virgül kullanılır:
  Ders çalışacaktık, fakat notlara ulaşamadık.
  Anlamadım, dinlemedim, inanmadım.
- Vurgulanmak istenen kelimelerden sonra konur:
  Nitekim, Türk musikisi gibi, Türk dilinin de müzikal tekamülünde Türk vatanlarının büyük tesiri olmuştur. (Nihat Sami Banarlı, Türkçenin Sırları)
- Özellikle uzun cümlelerde yüklemden uzak düşmüş olan öğeleri belirtmek için kullanılır:

Not: Uzun cümlelerde bu özelliği ile kullanılan virgül, nefes kontrolü açısından da önemlidir.

Asırların, bazen çağların emeğiyle, böylesine güzel ses ve güzel mana kazanmış kelimelerin, neden şu veya bu hoyratlıklar içinde ziyan edilmemesi lazım geldiğinin (anlayanlar için) en büyük delili budur. (Nihat Sami Banarlı, Türkçenin Sırları)

- Cümlede ara sözleri ayırmak için kullanılır:
  Arkadaşlar, izin verin, açıklayayım.
  Şimdi efendiler, müsaade buyurursanız, size bir sual sorayım.
  (Mustafa Kemal Atatürk)
- Anlama güç kazandırmak içi tekrarlanan kelimeler arasına konur:
  Gizli bir akis kalmış gelip geçen her yüzden,
  Küflü aynalarında, küflü aynalarında.
  (Necip Fazıl Kısakürek)
- Bu yağmur, bu yağmur, bu kıldan ince,
  Nefesten yumuşak yağan bu yağmur,
  Bu yağmur, bu yağmur bir gün dininçe,
  Aynalar yüzümü tanımaz olur.
  (Necip Fazıl Kısakürek)

- Tırnak içinde yazılmayan aktarma cümlelerinden sonra konur:

  – Muharebe başlarken bir de çoluk çocuk masalı dinleyemem, dedi.
  (Halide Edip Adıvar, Ateşten Gömlek)

  – İyi olur inşallah, dedi ve gitti.
  (Mustafa Kutlu, Uzun Hikaye)



Dilimizde ilk kez Tanzimat döneminde kullanılmaya başlamıştır.

- Konuşma çizgisinden önce konur:

  Bir öpüşme sesiyle birlikte,
  – Gelecek pazartesi yine teşrif eder misiniz, beyefendi?

  Bununla beraber yolculardan biri,
  – İşte Rumeli Hisarı!
  (Mehmet Murat, Turfan da mı Yoksa Turfa mı)

- Kendisinden sonraki cümlenin anlamına bağlı olarak hayır, yok, evet, peki, pekâlâ, olur, hayhay, başüstüne, olur, haydi, elbette gibi kelimelerden sonra konur:
  Evet, dil ve şiir tarihinin asırları, kelimelere büyük imkânlar vermiştir.
  (Nihad Sami Banarlı, Türkçenin Sırları)
  Evet, her şeye razı olmuş, onun bütün şartlarını kabul etmiştim.
  (Sabahattin Ali, Kürk Mantolu Madonna)

- Cümlede bir öğenin kendinden sonraki kelimeyle yapı ve anlam bakımından ilgisi olmadığını göstermek için kullanılır:
  Türk, köyünden kalktı geldi,
  Hazırladı siperini.

(Ziya Gökalp)

Ablam, gelin giderken ağladı.

- Hitap kelimelerinden sonra konur:

Sayın Başbakan,
Sevgili arkadaşım,
Kıymetli okurlarım,
Kardeşim Ayşe,

- Kesirleri göstermek için kullanılır:

19,4 (on dokuz tam, onda dört), 51,25 (elli bir tam, yüzde yirmi beş), 0, 12 (sıfır tam, yüzde on iki)

- Bibliyografik künye yazımlarında yazar, eser, yayınevi, yayım yeri ve yayım yılının arasına konur:

Cengiz AYTMATOV, Toprak Ana, Ötüken Neşriyat, İstanbul 2008.

Not 1: Ve, veya, yahut bağlaçlarından önce de sonra da virgül konmaz:

Raif Efendi'nin vaziyetinin de pek hoş olmadığını ve bu kalabalığın içinde onun fazla ve lüzumsuz bir şey gibi durduğunu fark ediyordum.

(Sabahattin Ali, Kürk Mantolu Madonna)

İşaretler okumayı düzenler.

Not 2: Tekrarlı bağlaçlardan önce de sonra da virgül konmaz:
Bu ne perhiz bu ne lahana turşusu.
Kır atın yanında duran ya huyundan ya suyundan.
İster yaşamda olsun ister yazıda ne kendimden söz etmekten hoşlanırım ne de sözü döndürüp dolaştırıp kendine getirenlerden. (Tahsin Yücel, Tartışmalar)

Not 3: da/de bağlacından sonra virgül konmaz:

Bal olan yerde sinek de bulunur.

*Not 4: -*ınca/-ince zarf-fiil görevinde kullanılan mı/mi ekinden sonra virgül konmaz:

Kendi mi alıp da yazımın ortalık yerine oturttum mu denemem başlamış demektir. (Salah Birsel, Yazarak Ölmek)

Akşam oldu mu ilkin vadiler kararır.

(Rasim Özdenören, Aile)

Not 5: Şart ekinden sonra virgül konmaz:

Âşık ne kadar çok ağlarsa o kadar makbul sayılır.
Herkesin bir aklı olsa koyuna çoban bulunmaz.

Not 6: Zarf-fiil ekleriyle oluşturulan kelimelerden sonra virgül konmaz:

Fakat vapur, şuraya buraya uğrayıp bir sürü yolcu bıraktıktan sonra sıcak memleketlere yaklaşınca kendisini bir durgunluk aldı.

(Refik Halit Karay, Eskici)

Bunları yaparken ikide birde duruyor ve bir müddet ağlayıp kendi kendine söylendikten sonra tekrar başlıyordu. (Sabahattin Ali, Kağnı)

NOKTALI VİRGÜL (;)

- Cümle içinde virgülle ayrılmış tür veya takımları birbirinden ayırmak için konur:

Ural kolunda Fince, Macarca, Ugorca, Permce, Estçe, Eskimoca; Altay kolunda ise Türkçe, Moğolca, Mançu-Tunguzca, Korece, Japonca gibi diller yer almaktadır.

Ahmet Kutsi Tecer'in Yağmur Duası, Halay; Ahmet Muhip Dıranas'ın Neden Sonra, Bezginlik, Step, Dağın Ardında Güneş Battı, Gece; Ziya Osman Saba'nın Minareler, Yıkanmak şiirleri… derginin önemli çalışmaları arasında yayınlanır.

(M. Orhan Okay, Kültür ve Edebiyatımızdan)

İşaretler anlamı aydınlatır, yanlış anlaşılmaların önüne geçer.

Türkiye, Kırgızistan, Özbekistan; İstanbul, Bişkek, Taşkent;
Doğu, Batı, Kuzey, Güney; Kuzeydoğu, Kuzeybatı, Güneydoğu, Güneybatı

- Öğeleri arasında virgül bulunan sıralı cümlelerin arasına konur:

İnsan ölür, eseri kalır; hayvan ölür, semeri kalır.
Üveye etme, özünde bulursun; geline etme, kızında bulursun.
Kardan, tufandan göz gözü görmüyor; ısınmak, sıcacık yorgana sarılmak, uyumak istiyorum.

İKİ NOKTA (:)

- Kendisinden sonra örnek verilecek cümlenin sonuna konur:

Soyumuzda ne kahraman kardeşler vardır:
Türkmen, Oğuz, Başkurt, Tatar ve Kırgızımız… (Yusuf Ziya Ortaç)

Peyami Safa'nın dışında adı yazılı olduğu hâlde dergide yazısı olmayan başka isimler de var: Ertuğrul Muhsin, Hilmi Ziya Ülken, Nasuhi Baydar, Nurettin Şazi Kösemihaloğlu… (M.Orhan Okay, Kültür ve Edebiyatımızdan)

- Kendisinden sonra açıklama yapılacak cümlenin sonuna konur:

Ve gönül, Tanrısına der ki:
– Pervam yok verdiğin elemden;

Her mihnet kabulüm, yeter ki
Gün eksilmesin penceremden!

(Cahit Sıtkı Tarancı, Gün Eksilmesin Penceremden)

Sazlar var: Durmadan gurbeti çalar;
Hayal var: Gözümü, gönlümü çeler.

(H. Nihal Atsız, Özleyiş)

- Edebi eserlerde karşılıklı konuşmalarda, konuşan kişinin adından sonra konur:

Korkut: Varlığa renk katar ezgilerim;
yaşam bayrağını zaferle dalgalandıran
rüzgarlar üretir ezgilerim.
Birlikte: Çal Korkut, çal!

Koro: Dinleyin yeryüzüne yakışan Oğuz boyları,
dinleyin Oğuz'un güzel insanları!
Tanrı'yla başlamazsak hiçbir iş yolunda gitmez,
hiçbir iş gönlümüzce bitmez.
"Tanrım" diye başlayalım işe.
Birlikte: Tanrım!

(Korkut Ata, Turan Oflazoğlu)



Yazılardan noktalama işaretlerini atarsak anlam kaybolur ve yanlış anlamalara sebep olur.

- Genel ağ adreslerinde kullanılır:

https://osym.gov.tr.

- Matematikte bölme işareti olarak kullanılır:

50:2=25, 72:9=8

ÜÇ NOKTA (…)

- Tamamlanmamış cümlelerin sonuna konur:

– Kim bu mendebur herif?
– Dünyanın en fena adamı… Sık sık karşıma çıkıyor ve bana…
(H. Nihal Atsız, Ruh Adam)

- Herhangi bir sebepten dolayı açıklanmak istenmeyen kelimelerin yerine konur:

Adam olacak çocuk b…undan belli olur.

Fabrika yaptı Sümerbank bez için,
Çok muazzam bir eser bu laf değil!
Dil işinde ehl-i dil tezden dedi,
S… Cafer, bez getirsin başvekil.

(Neyzen Tevfik)

- Alıntılarda, asıl metinde olup da alınmayan bölümlerin yerine konur:

...kimsenin görmediği bir perdeyi açtı ve bakanlar dehşet içinde o günden on binlerce yıl önceki zamanı ve o zamanın insanlarını gördüler…

(H. Nihal Atsız, Ruh Adam)

…
Ey, bu topraklar için toprağa düşmüş asker!
Gökten ecdad inerek öpse o pak alnı asker.
…
Sana dar gelmeyecek makberi kimler kazsın?
Gömelim gel seni tarihe" desem sığmazsın.
…

- Söylenilenin bir kısmının okuyucuya bırakılmak istenildiği yerlere konur:

Korkarım… Saklanır heyulalar…
Ölü bir camdan ağlayan korku…

(Ali Canip Yöntem, Sokak Feneri)

Yıl 1915… Ocak ayının 15'i… Bir mübarek Cuma günü… Bilir misiniz bu tarihi?
(Kemal Tahir, Yorgun Savaşçı)



Nerede duracağımızı nerede vurgu yapacağımızı biliriz.

- Ünlem ve seslenmelerde anlamı pekiştirmek için kullanılır:

Salih bunları aklından geçirirken ta yüreğinden gelen bir:
"Öff… Öf ki öf!" çekmişti.
"Ha… Muhtar Paşa bulacak ya!"
(Tarık Buğra, Küçük Ağa)

Seyfi:
– Usta… Nasıldım ama ha… Fırtına gibi.
(Mustafa Kutlu, Mavi Kuş)

- Karşılıklı konuşmalarda eksik bırakılan cevaplar için kullanılır:

Hasta yatağında, duyulur duyulmaz mırıldandı:
– Ne, ne dedin? diye sordu Mustafa.
– Annem… Babam…
– Annen mi? Daha gelmedi… Gelir yakında… Nasılsın?
– İyi…
– Bekle… Birazdan… Üstünü örteyim.
– Annem!..
– …
Kerra Hatun:
– Ne yapıyorsun dünya ve ahret yiğidim?
– Şems'i arıyorum.
– …
– Bana ne yaptınız?
– …
(Sinan Yağmur, Aşkın Gözyaşları)

Not: Üç nokta yerine iki veya üçten fazla nokta kullanılamaz.

Camiye dikey olarak gel ki yatay olarak zaten geleceksin!..
(Necip Fazıl Kısakürek)

Bayrağımıza, ecdadımızın namusuna hıyanet etmeyiniz!..
(Halide Edip Adıvar, Sultanahmet Nutku)

SORU İŞARETİ (?)

- Soru bildiren cümlelerin sonlarına konur:

Gecelerin niçin hasret çeker hilale?
Seni onun hicranı mı koydu bu hâle?
(Celal Sahir Erozan, Kafkas Türküsü)

Söyle senin değil mi bu aşk diyarı?
Senin dağın değil mi onun yanık tepeleri?
Senin beytin değil mi onun viran kubbeleri?
(Mehmet Emin Yurdakul, Dua)

Noktalama işaretlerine dikkat edilmezse yazı etkisini kaybeder.

- Kesin olarak bilinmeyen veya şüpheli olan yer, tarih vb. durumlarda kullanılır:

Eşrefoğlu Rumi (?-1469), (Doğum yeri: ?)

Not: mı/mi eki zarf-fiil işleviyle kullanıldığında soru işareti konmaz:

Kendimi alıp da yazımın ortalık yerine oturttum mu denemem başlamış demektir. (Salah Birsel, Yazarak Ölmek)

Akşam oldu mu ilkin vadiler kararır. (Rasim Özdenören, Aile)

Not: Soru ifadesi taşıyan sıralı ve bağlı cümlelerde soru işareti en sona konur:

Nedir zaman, nedir,
Bir su mu, bir kuş mu?
Nedir zaman, nedir?
İniş mi, yokuş mu?
(Necip Fazıl Kısakürek, Zaman)

ÜNLEM İŞARETİ (!)

- Sevinç, acı, heyecan, korku, övünme anlatan cümlelerin sonuna konur:

Hiç ummuyordum! Ne sürpriz! Hele dur sana şöylece bir bakayım! Tıpkı eskisi gibi yine öyle yakışıklı! Yine öyle sevimli öyle şık!
(Anton Çehov, Hikayeler)

Bu kadar mı güzel olur bir insan!
Gözlerime inanamıyorum!
Çok ilginç!
Eve hırsız girerse yandık!
Yaşasın! Tatile gidiyoruz.
Eyvah! Yemeği ocakta unuttum.

- Seslenme, hitap ve uyarı sözlerinden sonra konur:

Yol onun, varlık onun, gerisi hep angarya:
Yüzüstü çok süründün, ayağa kalk Sakarya!
(Necip Fazıl Kısakürek)

Gönülleri birleşenler! Selam sizlere!
Uzaklarda dertleşenler! Selam sizlere!
(Hüseyin Nihal Atsız, Selam)

Not: Ünlem işareti, seslenme ve hitap ifadelerinden hemen sonra konulabileceği gibi cümlenin sonuna da konulabilir:

Bir hilal uğruna, Ya Rab, ne güneşler batıyor!
(Mehmet Akif Ersoy, Çanakkale Şehitlerine)

Ey kahraman Türk kadını, sen yerde sürüklenmeye değil omuzlar üzerinde yükselmeye layıksın! (M. Kemal Atatürk)

- Alay, kinaye, küçümseme anlamı kazandırılmak istenen sözden sonra yay ayraç içinde ünlem işareti kullanılır:

Hâlâ nasıl konuşacağını bilmeyen yöneticilerimiz (!) var.
Gençliğinde, onun eline kimse su dökemezmiş (!).
Sınavlarda birinciliği (!) kimseye kaptırmıyormuş.
Not: Ünlemden sonra üç nokta yerine iki nokta konulması yeterlidir.



Uzun cümlelerde nefes kontrolünü sağlar.

KISA ÇİZGİ (-)

- Satır sonunda kelimeler bölünürken kullanılır:

Bizim olduğuna karar verdiğimiz bir hayatı yaşamak için bir kez olsun denizin kı-yısına inmemiz mi lazım? Bir kez olsun dalgalara doğru yürümemiz, bir kez ol-sun eteklerimizi ve pabuçlarımızı ıslattıktan suyu dizlerimiz hizasına çıkardık-tan sonra geri dönmemiz. Ama kendi isteğimiz için geri dönmemiz, başkası istediği için ve başkası için değil. *(Nazan Bekiroğlu, Cümle Kapısı)*

- Ara sözleri ve ara cümleleri ayırmak için kullanılır:

Kimi uzun nazımlarda –herhâlde tek düzelikten kurtulmak için- birkaç kavuştak kullanılabilir. *(Cevdet Kudret, Örneklerle Edebiyat Bilgileri)*

Divan şairleri de –daha ziyade benzetmeler vasıtasıyla– dış âlemi değiştirirler, bir masal âlemi hâline getirirler. *(Mehmet Kaplan, Şiir Tahlilleri)*

- Kökleri ve ekleri ayırmak için kullanılır:

al-sa-m, bak-ış, gün-lük, eski-ci, beş-er, ver-gi, yük-sel-t, yaz-ı-n, ben-ce, su-y-a, taş-ra.

- Fiil kök ve gövdelerini göstermek için kullanılır:

açıl-, yaz-, unut-, dile-, güldür-, beklet-, oyna-, kalk-, gör-, besle-, becer-, tanıt-, sevil-, tut-.

- Eklerin başına konur:

-an, -mış, -acak, -a, -ınca, -lar.

- Heceleri göstermek için kullanılır:

tü-re-me, e-de-bi-yat, leh-çe, dok-to-ra, ga-ze-te, nok-ta-la-ma, öğ-ret-men, ki-tap-laş-tır-ma.

- Kelimeler arasında “-den…-a, ve, ile, ila, arasında anlamlarını vermek için kullanılır:

Kırgızca-Türkçe Sözlük, Erzurum-Niğde yolu, İstanbul-Bişkek uçak seferleri, Türkiye-Rusya ilişkileri, Çin-Tibet dilleri ailesi, Türkiye-Kosova maçı.

- Matematikte çıkarma işlemi olarak kullanılır:

51-25=26.



Noktalama işaretleri anlamı aydınlatır.

- Sıfırdan küçük değerleri göstermek için kullanılır:

-5 ℃

UZUN ÇİZGİ (–)

- Konuşma çizgisi de denilen uzun çizgi, satır başındaki konuşmalardan önce konur:

Ahmed Selim'in üstüne eğiliyorum:

– Nerenden yaralandın?

– Başımdan.

– Arkadaşlardan daha kimler yaralandı?

– Alay kumandanı şehit oldu.

(Halide Edib Adıvar, Ateşten Gömlek)

Not: Oyunlarda uzun çizgi konuşanın adından sonra konabilir:

Korkut – İmdi çok türlü kadın vardır ya birkaç türlüsünden söz edelim biz.
I. Erkek – Niye kadınla başlıyorsun Korkut Ata?
Korkut – Kadın yaşamdır yaşam da kadın. Neden erkekler de alkışlamıyor? Onları da kadın doğurmadı mı? *(Korkut Ata, Turan Oflazoğlu)*

Not: Konuşmalar tırnak içinde verildiğinde uzun çizgi kullanılmaz:

Ceset, demir yatağında demir kapıdan içeri duvarların arkasına alınmıştı.
"İçeri kimse girmeyecek mi?" diye sordu Setterhan.
"Hiç kimse giremez o kapıdan. Yaşayanlar arasında böyle birisi yoktur. Orada neler olup bittiğini dünya gözüyle kimse göremez."
"Görürse ne olur?"
Cevap yoktu. *(Nazan Bekiroğlu, Nar Ağacı)*

EĞİK ÇİZGİ (/)

Bir şiirin mısralarının yan yana yazılması gereken durumlarda mısraların arasına konur:

Dur yolcu! Bilmeden gelip bastığın / Bu toprak bir devrin battığı yerdir. / Eğil de kulak ver, bu sessiz yığın / Bir vatan kalbinin attığı yerdir.

(Necmettin Halil Onan)

- Adres yazımlarında apartman numarası ile daire numarası arasına ve semt ile şehir arasına konur:

Şeyda Sokak, No.: 19/4 Palandöken/ERZURUM

- Tarih yazımlarında gün, ay ve yılı gösteren sayıların arasına konur:

21/10/1943, 15/VII/2016

- Dil bilgisinde eklerin farklı biçimlerini göstermek için kullanılır:

-ma/-me, -layın/-leyin, -ar/-er, -maz/-mez, -cak/-cek.

- Genel ağ adreslerinde kullanılır:
  https://tr.m.wikipedia.org



Noktalama işaretlerinin gereksiz kullanımı yazının işaretlere boğulmasına sebep olur.

- Matematikte bölme işareti olarak kullanılır:
  50/2=25

- Fizik, matematik vb. alanlarda birimler arası orantıları gösterirken eğik çizgi araya boşluk konulmadan kullanılır:
  g/sn (gram/saniye)

TERS EĞİK ÇİZGİ (\)

- Bilgisayar yazılımlarında dizinlerin arasına konur:
  C:\Kullanıcılar\Belgelerim\Noktalama İşaretleri.

TIRNAK İŞARETİ (“ ”)

- Metinlere olduğu gibi aktarılan ifadeler tırnak içine alınır:

Diğer bir yazısında “Kimse Mevlana, Yunus Emre, Şeyh Galip gibi büyük şairlerin devirleri aşarak edebî değerlerine ulaştıklarından şüphe edemez.” diyor.
(M. Orhan Okay, Kültür ve Edebiyatımızdan)

Mehmet Akif’in “Vatan için ölmekse kaderim, böyle kaderin ellerinden öperim.” sözü, Türk milletinin vatanı için ölümü bile göze alabileceğini açıkça göstermektedir.

Ziya Gökalp’in bir manzumesinde kullandığı bu beyit, Turancı düşüncenin özeti sayılır:

“Vatan ne Türkiye’dir Türklere ne Türkistan;
Vatan büyük ve müebbet bir ülkedir: Turan.”

- Özel olarak belirtilmek istenen ifadeler tırnak içine alınır:

Son “Erzurum mektubu”nuzu okurken “36 yıllık Erzurum macerasının 1 kasımda noktalandığını” size verilen ilmühaberden o güne kadarki hocalık maceranızın “39 yıl 5 ay 1 gün olduğunu” öğrendiğinizi ben de bildim Hocam.
(Nazan Bekiroğlu, Cümle Kapısı)

- Cümle içerisinde kitapların ve yazıların adları ve başlıkları tırnak içine alınır:

Nurettin Topçu’nun eğitim hakkındaki tenkit ve tekliflerinin bulunduğu müstakil kitabı, “Türkiye’nin Maarif Davası” adını taşımaktadır.
(M. Orhan Okay, Kültür ve Edebiyatımızdan)

- Bibliyografik künye yazımlarında makale adları tırnak içinde yazılır:

Aktaş, Şerif (1982), “Kiralık Konak Üzerine Bir Tahlil Denemesi”, Hareket 25, İstanbul.

Not: Tırnak içinde alıntının sonunda bulunan noktalama işareti tırnak içinde kalır:

"Kırk yıllık Kâni, olur mu Yani?" atasözü kişilerin değişmelerinin mümkün olmadığını vurgulamaktadır.

Diyorum: "Sebep ne bu ızdıraba?"
Diyorlar: "Kül olmaz ateş yanmadan
Denizler durulmaz dalgalanmadan!"
(Orhan Seyfi Orhon, Diyorlar)

Not: Uzun alıntılarda her paragraf ayrı ayrı tırnak içine alınır.

Not: Cümle içinde özel olarak belirtilmek istenen bölümler tırnak içine alınmaksızın koyu veya eğik yazıyla da gösterilebilir:

Merdiven şiirindeki kadın, gökyüzüne bakar ve ağlar. *Ölmek* şiirinde Haşim, "düşmek" kelimesini heyecanla tekrarlar.

(Mehmet Kaplan, Şiir Tahlilleri)

Altın Destan 1911'de *Genç Kalemler* dergisinde çıktı.

(Mehmet Kaplan, Şiir Tahlilleri)

Not: Tırnak içine alınan sözlerden sonra kesme işaret kullanılmaz:

Mehmet Kaplan'ın "Şiir Tahlilleri"nde bu konuya değinilmiştir.



Noktalama işaretleri ait oldukları kelimelere bitişik olarak yazılır ve kesme dışındaki işaretlerden sonra bir harf boşluğu ara verilir.

TEK TIRNAK İŞARETİ (' ')

Tırnak içinde verilen ve yeniden tırnağa alınması gereken bir sözü belirletmek için kullanılır:

"Osmanlı sarayına iyi daldın. 'Oda' hikâyesiyle o kapıyı bence iyi açtın. Adeta marazi bir ruh hâli bir nostalji gibi seni sarıyor."

(Nazan Bekiroğlu, Cümle Kapısı)

Malumat'ın ilk nüshasında yazdığı "Güzellik" adlı makalede 'göz' e verdiği önem dikkat çekicidir.

(Mehmet Kaplan, Tevfik Fikret Devir-Şahsiyet-Eser)

DENDEN İŞARETİ (")

Bir yazıdaki maddelerin sıralanmasında veya bir çizelgede alt alta gelen aynı ifadelerin tekrar yazılmasını önlemek için kullanılır:

1. Basit Cümle
2. Birleşik "
3. Sıralı "
4. Bağlı "

YAY AYRAÇ ()

- Cümlenin yapısıyla doğrudan doğruya ilgisi olmayan açıklamalar için kullanılır:

Bense Feride ile ilişkimizde (Bakın "ilişki" kelimesi de nasıl deforme olmuş, Ahu Tuğba'nın mı bu isimde bir filmi vardı.) bir yapaylık olsun istemiyordum.
(Mustafa Kutlu, Uzun Hikâye)

- Özel veya cins isme ait ek, ayraçtan önce yazılır:

Eşrefoğlu Rumi'nin (?-1469)…

- Tiyatro eserlerinde konuşanın hareketlerini, durumunu açıklamak ve göstermek için kullanılır:

Meryemhan – (Elini silkinip çeker, hıçkırarak ağlar.) Çek elini, uzakta dur! Ahlaksız! Yanıma yaklaşma…
(H. H. Niyazi, Özbek Edebiyatı)



Noktalama işaretleri kullanılırken dikkat edilecek, ölçü okuyuşa ve anlayışa destek olmaktır.

- Alıntıların yapıldığı eseri ve yazarı göstermek için kullanılır:

Şair (…) ya kafeste siyah perdeler içinde mahpus olmuş olan bülbüllerin nağmesi kadar hazin ya öfkeyle aşağı süzülen şahinlerin sesi kadar acı feryatlara başlar. İşte şiir, o türlü feryatlardır.
(Namık Kemal, Cezmi)

- Alıntılarda alınmayan bölümleri göstermek için kullanılan üç nokta, yay ayraç içine alınabilir:

(...) kimsenin görmediği bir perdeyi açtı ve bakanlar dehşet içinde o günden on binlerce yıl önceki zamanı ve o zamanın insanlarını gördüler…
(H. Nihal Atsız, Ruh Adam)

- Bir söze alay, kinaye veya küçümseme anlamı katmak için kullanılan ünlem işareti yay ayraç içerisinde yazılır:

Sınavlarda birinciliği (!) kimseye kaptırmıyormuş.

- Bir bilginin kesin olmadığını göstermek için kullanılan soru işareti yay ayraç içerisinde yazılır:

1570 (?) yılında doğan Nef'î…

Not: Yay ayraç içinde bulunan özel isimler ve cümleler büyük harfle başlar ve sonuna uygun noktalama işareti getirilir:

Not: Hakkında açıklama yapılan söze ait ek, ayraç kapandıktan sonra yazılır: Yunus Emre (1240?-1320)'nin…

Not: Bir yazının maddelerini gösteren sayı ve harflerden sonra kapama ayracı kullanılır:

a) 1)
b) 2)

KÖŞELİ AYRAÇ ([ ])



Asıl maksadın ifadeye açıklık getirilmesi olduğu unutulmamalıdır.

- Ayraç içinde ayraç kullanılması gereken yay ayraçtan önce köşeli ayraç kullanılır:

Melih Cevdet Anday, Mikado'nun Çöpleri [Yılın En İyi Oyunu (1971- 1972)] oyunuyla sanat dünyasının takdirini kazanmıştır.

Edebiyatımızda Mehmet Rıfat [Rıfat Ilgaz (1911-1993)] imzasıyla şiirler yazıldığı da bilinmektedir.

- Metin aktarmalarında, çevirilerde, alıntılarda çalışmayı yapanın eklediği sözler için kullanılır:

"-Hazreti Necmettin Kübra'nın kitaplarına benziyor [değil mi?]."
"Ondan sonra ister gelsin ister gelmesin [di].
(Volkan Coşkun, Özbek Türkçesi Grameri)

- Bibliyografik künyelerde bazı ayrıntıları göstermek için köşeli ayraç kullanılır:
Necip Fazıl [Kısakürek], Çile, Büyük Doğu Yay., 1994.

KESME İŞARETİ (')



Noktalama işaretleri duygu ve düşüncelerin daha açık ifade edilmesini sağlar.

- Özel adlara getirilen iyelik, durum ve bildirme ekleri kesme işaretiyle ayrılır: Kişi adları, soyadları ve takma adlar, millet, boy, oymak adları, devlet adları, din ve mitoloji ile ilgili adlar, coğrafyayla ilgili yer adları, gök bilimiyle ilgili adlar, saray, köşk, kale, han, köprü ve anıt adları, kitap, dergi, gazete ve sanat eseri adları, kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge ve genelge adları, hayvanlara verilen özel adlar:

Kurtuluş Savaşı'nı, Atatürk'üm, Türkiye'mizin, Yavuz Sultan Selim'e, Fuzuli'nin, Ahmet Yesevi'yi, Mehmet Akif'ten, Mustafa Kutlu'yu, Muharrem Ergin'dir, Kemal Tahir'se, Aşık Veysel'in, Nurettin Topçu'ya, Kemalettin Kamu'dan, Mehmet Kaplan'mış, Türk'üm, Yunan'sınız, Kara Hacılı'nın, Karahanlı Devleti'ndeki, Azrail'den, İstanbul Boğazı'nın, Samanyolu'nda, Esma Sultan Yalısı'ndan, Resmi Gazete'de, Yüksek Öğretim Personel Kanunu'na, Öğrenci Disiplin Yönetmeliği'ni, Yakın Çağ'ın, Kuruluş Dönemi'nin, Tanzimat Dönemi Türk Edebiyatı'na vb.

- Kişi adlarından sonra gelen saygı sözlerine getirilen ekler kesme işaretiyle ayrılır:
Necip Fazıl Bey'e, Adalet Hanım'dan, Halit Efendi'ye, Koca Mustafa Paşa'ya.

- Kısaltmalara getirilen ekleri ayırmak için kullanılır:
TBMM'nin, TTK'nin, TÖMER'in, TRT'de, AB'ye vb.

- Sayılara getirilen ekleri ayırmak için kullanılır:
1943'te, 5'inci madde, 6'ncı kat; 8,75'lik, 1,67'lik, 758'le vb.

- Şiirde seslerin vezin dolayısıyla düştüğünü göstermek için kullanılır:

Bir yiğide bir yar yeter
İki seven del'olma mı?
(Karacaoğlan)

Gitme, n'olur gitme, beni yalnız bırakma burada, sensiz yaşayamam ben.
(Güller Kanıyordu, Faik Baysal)

- Belirli bir tarih bildiren ay ve gün adlarına gelen ekleri ayırmak için konur:

Burs başvuruları 15 Aralık'a kadar sürecektir.
Milletimizin ülkesine ve iradesine sahip çıktığı gün olan 15 Temmuz 2016 Cuma'nın Türk milleti için önemi büyüktür.

- Bir harf veya ekten sonra gelen ekleri ayırmak için konur:
  a'dan s'ye kadar, t'nin d'ye gelişmesi, Türkçede –cık'ın küçültme fonksiyonu.

Not: Sonunda p, ç, t, k ünsüzleri bulunan özel adlara ünlüyle başlayan ek getirildiğinde kesme işaretine rağmen adın sonundaki sert ünsüz yumuşatılarak söylenir:

Mehmet, Petek, Tarık, Cahit, Cenap, Cevdet, Sedat, Sarp, Serap, Dilek, Bişkek, Eyüp Arnavutluk, İskilip, Bayburt, Uşak, İsveç.
Mehmedi, Peteği, Tarığı, Cahidi, Cenabı, Cevdedi, Sedadı, Sarbı, Serabı, Dileği, Eyübü, Arnavutluğu, İskilibi, Bayburdu, Uşağı, İsveci.



Noktalama işaretleri kullanılırken kurallar mutlaka göz önünde bulundurulmalıdır.

Not: Özel adlardan sonra yay ayraç içerisinde bir açıklama yapıldığında kesme işareti yay ayraçtan önce konur:

Eşrefoğlu Rumi'nin (?-1469), Yahya Kemal'in (Beyatlı) vb.

Not: Özel adların yerine kullanılan "o" zamiri cümle içerisinde büyük harfle yazılmaz ve kendisinden sonra gelen ekler kesme işaretiyle ayrılmaz:

Türkiye Cumhuriyeti onun eseriydi.

Not: Yer bildiren özel isimlerde kısaltmalı söyleyiş söz konusu olduğu zaman getirilen ek kesme işaretiyle ayrılır:

Hisar'dan, Boğaz'dan.

Not: Kurum, kuruluş, kurul ve işyeri adlarına getirilen ekler kesme işaretiyle ayrılmaz:

Türkiye Büyük Millet Meclisine, Atatürk Yüksek Kurumuna, Türk Tarih Kurumundan, Toprak Mahsulleri Ofisine, Fen-Edebiyat Fakültesi Dekanlığına, Atatürk Üniversitesi Rektörlüğüne, Çağdaş Türk Lehçeleri ve Edebiyatları Bölümü Başkanlığının

Not: Özel adlara getirilen yapım ekleri, çokluk eki ve bunlardan sonra gelen ekler kesme işaretiyle ayrılmaz:

Türkçü, Türkleşme, Türkleştirmek, Türkçecilik, Türkçeleştirme, Müslümanlık, Yahudilik, Türkistanlı, Türkleşmek, Erzurumlu

Not: Unvanlardan sonra gelen ekler kesme işaretiyle ayrılmaz:

Başbakanlığa, Rektörlüğe vb.

Not: Sonunda nokta bulunan kısaltmalarla üst işaretli kısaltmalar kesme işaretiyle ayrılamaz. Bu tür kısaltmalarda ek kelimenin okunuşuna uygun olarak yazılır:

ABD'de, TV'ye

Not: Akım, çağ ve dönem adlarından sonra gelen ekler kesme işaretiyle ayrılmaz:

Yeni Çağın, Eski Türk Edebiyatında



Özet

•Noktalama işaretleri bir yazıda, “Duygu ve düşünceleri daha açık ifade etmek, cümlenin yapısını ve duraklama noktalarını belirlemek, okumayı ve anlamayı kolaylaştırmak, sözün vurgu ve ton gibi özelliklerini belirtmek üzere kullanılır.” Noktalama işaretleri, bir metnin doğru okunması ve anlamlandırılabilmesi için kullanılan işaretlerdir. Cümlenin yapısı, anlamı, duraklama noktaları ve vurgu gibi özellikleri noktalama işaretleri ile doğru olarak belirlenebilir. Noktalama işaretleri kullanılmamış bir metnin, yazının genel özelliklerinin başında yer alan anlaşılabilirlik vasfını yitireceği unutulmamalıdır. Anlaşılamayan bir metnin ise başarılı olması söz konusu değildir. Bu nedenle noktalama işaretlerinin doğru ve eksiksiz kullananımı iyi bir yazının genel özelliklerinden ilkidir. Noktalama işaretlerinin çok fazla kullanılması metnin anlaşılabirliği için bir problemdir. Metnin gereksiz yere işaretlere boğulmasına sebep olur. Bu nedenle noktalama işaretleri kurallar ölçüsünde kullanılmalı, aşırıya kaçılmamalıdır. Asıl maksadın ifadeye açıklık getirilmesi olduğu unutulmamalıdır. Nokta, Virgül, Noktalı Virgül, İki Nokta, Üç Nokta, Soru İşareti, Ünlem İşareti, Kısa Çizgi, Eğik Çizgi, Ters Eğik Çizgi, Tırnak İşareti, Tek Tırnak İşareti, Denden İşareti, Yay Ayraç, Köşeli Ayraç ve Kesme İşaretinin tanımları karşımıza çıkmaktadır. Her bir noktalama işaretinin kullanım şekillerine göre tanımları bulunmaktadır. Bu göre noktalama işaretlerinin ilk işlevlerine göre tanımları şu şekildedir. Nokta (.) Cümlenin sonuna konur. Virgül (,) Birbiri ardınca sıralanan aynı görevli kelime ve kelime gruplarının arasına konur. Noktalı Virgül (;) Cümle içinde virgülle ayrılmış tür veya takımları birbirinden ayırmak için konur. İki Nokta (:) Kendisinden sonra örnek verilecek cümlenin sonuna konur. Üç Nokta (…) Tamamlanmamış cümlelerin sonuna konur. Soru İşareti (?) Soru bildiren cümlelerin sonlarına konur. Ünlem İşareti (!) Sevinç, acı, heyecan, korku, övünme anlatan cümlelerin sonuna konur. Kısa Çizgi (-) Satır sonunda kelimeler bölünürken kullanılır. Uzun Çizgi (–) Konuşma çizgisi de denilen uzun çizgi, satır başındaki konuşmalardan önce konur. Eğik Çizgi (/) Bir şiirin mısralarının yan yana yazılması gereken durumlarda mısraların arasına konur. Ters Eğik Çizgi (\) Bilgisayar yazılımlarında dizinlerin arasına konur. Tırnak İşareti (“ ”) Metinlere olduğu gibi aktarılan ifadeler tırnak içine alınır. Tek Tırnak İşareti (‘ ’) Tırnak içinde verilen ve yeniden tırnağa alınması gereken bir sözü belirletmek için kullanılır. Denden İşareti (") Bir yazıdaki maddelerin sıralanmasında veya bir çizelgede alt alta gelen aynı ifadelerin tekrar yazılmasını önlemek için kullanılır. Yay Ayraç () Cümlenin yapısıyla doğrudan doğruya ilgisi olmayan açıklamalar için kullanılır. Köşeli Ayraç ([ ]) Ayraç içinde ayraç kullanılması gereken yay ayraçtan önce köşeli ayraç kullanılır. Kesme İşareti (‘) Özel adlara getirilen iyelik, durum ve bildirme ekleri kesme işaretiyle ayrılır.

DEĞERLENDİRME SORULARI

İnsan yalanı bilmeyerek okur ( ) ama ( ) yalan olduğunu bildikten sonra gene okumak ister mi ( )

1. Cümlede parantezlerle belirtilen yerlere aşağıdakilerden hangisinde verilen noktalama işaretleri getirilmelidir?
   a) (:) (.) (?)
   b) (;) (,) (?)
   c) (,) (:) (.)
   d) (,) (.) (?)
   e) (.) (,) (?)

Derler (I) İnsanda derin bir yaradır köksüzlük (II)

Budur âlemde (III) hudutsuz ve hazin (IV) öksüzlük (V)

2. Yukarıdaki parçada numaralanmış yerlerden hangisine iki nokta (:) getirilmelidir?
   a) I
   b) II
   c) III
   d) IV
   e) V

Çok yakından mı bu sesler, çok uzaklardan mı (I) Üsküdar'dan mı, Hisar'dan mı, Kavaklar'dan mı (II) Kara günlerinde senin kadar üzülecek bir dostun olmasaydı o günlere katlanmak ne zor olurdu (III) Beni avutmak için daha derli toplu bir yalan bulamadın mı (IV) Neden böyle düşman görünürsünüz (V)

3. Yukarıdaki parçada numaralı yerlerden hangisine soru işareti (?) getirilemez?
   a) I
   b) II
   c) III
   d) IV
   e) V

Sevinçten, heyecandan içim içime sığmıyor ( ) bağırmak, kahkahalar atmak, ağlamak istiyorum. At ölür, meydan kalır ( ) yiğit ölür şan kalır.

4. Cümlelerde ( ) parantezle gösterilen yerlere aşağıdaki noktalama işaretlerinden hangisi getirilmelidir?
   a) (:)
   b) (;)
   c) (…)
   d) (.)
   e) (,)

Ama bundan öbür kitapta söz açacağız (I) şimdilik yalnız şunu ekleyelim ki (II) Starezt'in ölümünden henüz bir gün geçmeden öyle beklenmedik (III) manastır çevrelerinde, kentte öyle tuhaf (IV) kuşkulandırıcı ve şaşırtıcı etkiler uyandıran bir olay oldu ki bunca yıl geçtiği hâlde bizim kentte birçok kimse için pek üzüntülü olan o günün anısı daha canlılığını yitirmemiştir (V)

5. Yukarıdaki parçada numaralanmış yerlerden hangi ikisine diğerlerinden farklı bir noktalama işareti getirilmelidir?
   a) I ile II
   b) II ile III
   c) III ile IV
   d) II ile V
   e) I ile V

   Fiillerin bazıları isimlerden türemiştir ( ) başlamak ( ) suçlamak ( ) incelmek ( ) çoğalmak ( )

6. Yukarıdaki parçada numaralanmış yerlerden hangisine üç nokta (…) konulması uygun olur?
   a) I
   b) II
   c) III
   d) IV
   e) V

   Karşısında ( ) bir şezlonga uzanmış esmer, güzel bir kız, siyah maroken kaplı bir kitap okuyor ( ) pencereden, çiçek, kır kokuları; deniz ( ) dalga fısıltıları getiren tatlı bir nisan rüzgârı giriyordu.

7. Parantezlerle belirtilen yerlere aşağıdakilerden hangisinde verilen noktalama işaretleri sırasıyla getirilmelidir?
   a) (,) (.) (,)
   b) (;) (.) (;)
   c) (,) (;) (,)
   d) (;) (;) (;)
   e) (,) (,) (.)

8. Aşağıdaki cümlelerin hangisinde, parantezle ( ) belirtilen yere noktalı virgül (;) getirilmelidir?
   a) Zenginlik, gurbeti vatana ( ) yoksulluk, vatanı gurbete çevirir.
   b) Çok söylüyorum, fakat söz ( )dinlemiyor.
   c) Yarın, buraya geleceksin ve bu işi ( )çabucak bitireceksin
   d) At ölür ( ) meydan kalır; yiğit ölür, şan kalır.
   e) Aklımız bir süngerdir ( ) yüreğimiz ise bir nehir.

Halim (I) ki ondan daha çabuk heyecana düşer (II) daha coşkun ve daha muvazenesizdir (III) şimdi arkadaşının karşısında bir aklıselim heykeli gibi duruyor (IV) ona eski neşesini ve sükûnetini iade etmek için yapabileceği şeyi sükûnetle düşünüyordu (V)

9. Yukarıdaki parçada numaralanmış yerlerden hangisine farklı bir noktalama işareti getirilmelidir?
   a) I
   b) II
   c) III
   d) IV
   e) V
10. Bir bilginin şüpheyle karşılandığı veya kesin olmadığı durumlarda yay ayraç içinde kullanılan noktalama işareti aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Soru işaret
   b) Ünlem işareti
   c) Üç nokta
   d) Uzun çizgi
   e) Noktalı Virgül

Cevap Anahtarı
1.b, 2.a, 3.c, 4.b, 5.e, 6.e, 7.c, 8.a, 9.e 10.a

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Aktaş, Ş. Vd. (2001). Yazılı ve Sözlü Anlatım, Ankara, Akçağ.

Beyreli, L. Vd. (2006). Yazılı ve Sözlü Anlatım, Ankara, Pegem Yayıncılık.

Ergin, M. (2007). Üniversiteler İçin Türk Dili, İstanbul, Bayrak Yayınları.

Kantemir, E. (1997). Yazılı ve Sözlü Anlatım, Ankara, Engin Yayınları.

Korkmaz, Z. vd., (2003). Türk Dili ve Kompozisyon Bilgileri, Ankara, Yargı Yayınları.

Keskin, R. (2004). Türkçe Dil Bilgisi ve Kompozisyon Bilgileri, Konya, Çizgi Kitabevi.

Yakıcı, Ali. Vd. (2005). Türk Dili, Ankara, Gazi Kitabevi.

Yazım Kılavuzu, (2012). Ankara, Türk Dil Kurumu.

YAZIŞMA VE YAZIŞMA TÜRLERİ/RESMÎ YAZI TÜRLERİ

Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

YAZIŞMA TEKNİKLERİ

Prof. Dr. Funda KARA

ÜNİTE

4

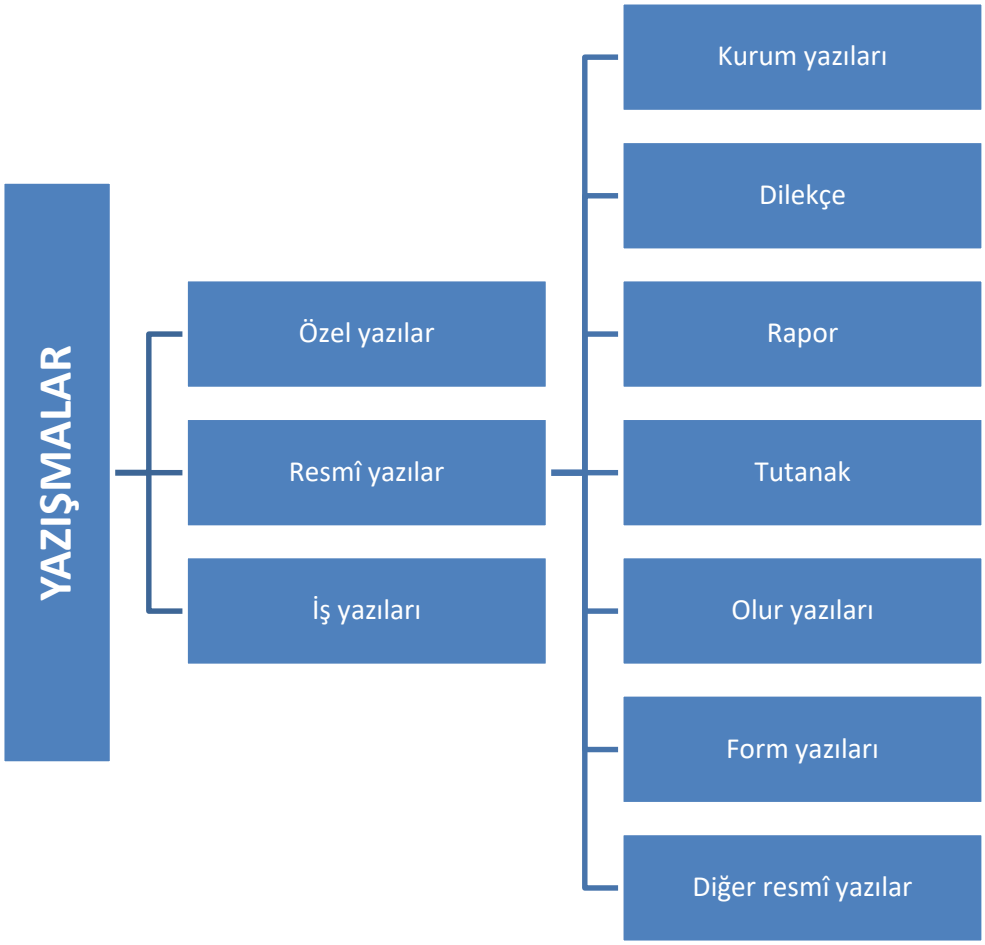
İÇİNDEKİLER

- Resmî Yazılar
- Resmî Yazı Türleri
  - Kurum yazıları
  - Dilekçe
  - Rapor
  - Tutanak
  - Olur yazıları
  - Form yazıları
  - Diğer resmî yazılar

HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Resmî kurum ve kuruluşlar ile tüzel kişiliklerdeki belge akışının nasıl sürdürüldüğünü anlayabilecek,
  - Resmî yazışmaları diğer yazışmalardan ayıran özellikleri açıklayabilecek,
  - Resmî yazışma türleri (kurum yazısı, dilekçe, rapor, tutanak vb.) hakkında bilgi sahibi olabilecek,
  - Gerçek kişilerin resmî kurum, kuruluş ve tüzel kişilikler ile yazışma usullerini kavrayabilecek,
  - Resmî yazışma kurallarını ayırt edebileceksiniz.

© Bu ünitenin tüm yayın hakları Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin alınmadan ünitenin tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.


YAZIŞMALAR
Özel yazılar
Resmî yazılar
İş yazıları
Kurum yazıları
Dilekçe
Rapor
Tutanak
Olur yazıları
Form yazıları
Diğer resmî yazılar

GİRİŞ

Özel yazılarda resmî yazışma kurallarına uyulmaz.

Her insan duygu ve düşüncelerini, isteklerini, eleştirilerini, beklentilerini, gözlemlerini vs. karşısındaki kişi veya kişilere sözlü ya da yazılı olarak aktarma ihtiyacı içindedir. Bu ihtiyaca bağlı olarak iletilmek istenen mesajın niteliğine, iletilme biçimine, işlevlerine, muhatabına ve anlatım türüne göre çeşitli sınıflandırmalar yapılmıştır: Sözlü anlatım, yazılı anlatım.

Mülakat, konferans, söylev (nutuk), münazara, açık oturum, panel, forum ve sempo zyum (bilgi şöleni) sözlü anlatımı ilgilendiren konulardır. İfadeleri kalıcı kılan yazılı anlatım ise; öğretici nitelikli (makale, eleştiri, deneme, fıkra, röportaj, anı gibi); itibarî (destan, masal, fabl, hikâye, roman gibi); lirik (şiir); dramatik (oyun) metinlerden ya da yazışmalardan oluşmaktadır.

Yazışmaları kendi içinde üç gruba ayırmak mümkündür:

- Özel yazılar
- İş yazıları
- Resmî yazılar

Özel yazı; eş, dost, akraba veya arkadaşların kendi aralarında yazdıkları yazılardır. Öz geçmiş, kutlama, davetiye, baş sağlığı ve geçmiş olsun yazıları bunlar arasındadır.

Özel yazıları resmî yazı türlerinden ayıran belli başlı hususlar vardır. Bu tür yazılar;

- Yazan ve alıcının isteği dışında açılıp okunamaz.
- Samimi, içten, sıcak, kibar bir üslupla yazılır (Aynı üslup hitaplar için de geçerlidir).
- Kısa olmak zorunda değildir.
- Gelen veya giden evrak defterine kayıt edilmez, bir nüshası saklanmaz.
- Renkli kâğıtlara yazılabilir.
- Özel yazılarda tarihin yazılması zorunlu değildir.

Bireysel Etkinlik

- Özel yazı türlerinden *kutlama, teşekkür, taziye, teselli yazıları, davetiyeler, ilan* ve *öz geçmiş* hakkında bilgi toplayıp bunların özelliklerini karşılaştırınız.

İş yazıları (iş mektupları), gerçek kişiler ile iş kurumları arasında ya da iş kurumlarının kendi aralarında *ticari amaçlarla yapılan* yazışmalardır. Açık, anlaşılır, kısa cümlelerin kullanıldığı iş yazılarında içtenlik ve samimiyet yoktur. Resmî yazılara benzerler ancak içerik ve biçim itibarıyla resmî yazılardan ayrılırlar:

- İş yazılarındaki konular genellikle mal veya ürünlerin ya da hizmetlerin alışı, satışı, siparişi vs. üzerinedir.
- İş yazılarında, alacak ve verecek ile ilgili bilgi ve istekler mevcuttur.
- İş mektuplarına; mektubu yazan kişinin, kurumun, ticarethanenin adı ve adresi yazılarak başlanır. Bu bilgiler, kurumun özel başlıklı (antetli) kâğıt kullanması hâlinde zaten kağıdın üstünde olacağı için ikinci kez yazılmaz. Sağ üst köşeye tarih atılır. Uygun bir aralık bırakıldıktan sonra mektup yazılan kurumun adı ve adresi belirtilir. Bir veya iki satır boşluktan sonra metne geçilir. Saygı sözüyle mektup tamamlanır.



İş yazılarında konular, işe ve ticarete yöneliktir.

İş mektuplarının sağ alt köşesinde yazanın imzası, imzanın altında da adı ve soyadı bulunur (Bu durum resmî yazılar için de geçerlidir).



Bireysel Etkinlik

- İş yazılarından sirküler, basılı reklam mektupları, satış mektupları, istek mektupları, sipariş mektupları, alındığını bildirme ve teşekkür mektupları, teyit (doğrulama) mektupları, kredi mektupları, memorandum (iç yazışma) ve iş isteme mektupları hakkında bilgi toplayıp bunların özelliklerini karşılaştırınız.

Yazışma çeşitlerinin üçüncüsü ise *resmî yazılar*dır. Bu ünitede öncelikle resmî yazıların içerikleri, şekil özellikleri hakkında bilgi verilecek, daha sonra resmî yazı türleri örnekleriyle, karşılaştırmalı olarak anlatılacaktır.

RESMÎ YAZILAR



Belge ekleri farklı form, format veya boyutlarda hazırlanabilir.

Kamu kurum ve kuruluşlarının, tüzel kişiliğe sahip kurumların birbirlerine, gerçek kişilere; kişilerin de bu kurum veya kuruluşlara, iletişimi sağlamak amacıyla yazdıkları yazıların tamamı *resmî yazı* olarak değerlendirilir.

Resmî yazıları diğer yazışmalardan ayıran en önemli özellik; belli bir düzen içinde ve kurallar doğrultusunda yazılmalarıdır. Anlatımın bütünlüğünü korumak, faaliyetlerin ve resmî bilgi, belge veya doküman alışverişinin eksiksiz, doğru, hızlı ve güvenli bir biçimde yürütülmesini sağlamak için bu kural ve kalıplara uymak zorunludur.



Gerekli durumlarda harf büyüklüğü metinde 9 puntoya, iletişim bilgilerinde 8 puntoya kadar düşürülebilir.

Resmî yazışmalarda çizgisiz beyaz kâğıt kullanılır. Kâğıt boyutu *A4 (210x297 mm)* olmalıdır. Üstten, alttan, soldan ve sağdan 2,5 cm kenar boşluğu; 1 cm de paragraf girintisi bırakılmalıdır. Paragraf başı yapılmadığı durumlarda, paragraflar arasında bir satır aralığı boşluk bırakılır.

Elektronik ortamda hazırlanan belgelerde *Times New Roman* yazı tipinde *12 punto* ya da *Arial* yazı tipinde *11 punto* ve *normal* yazı stilinin kullanılması esastır (Dilekçe ve tutanak gibi türlerde el yazısı da kullanılabilir).

Resmî yazılarda senli benli bir üslup kullanılmaz; ifadeler seviyeli, ağırbaşlı ve ciddi olmalıdır. Bu tür yazıları oluştururken, duygusallıktan, hamasi söylemlerden ve nefret dilinden uzak durulmalıdır.

Metin, "Türk Dil Kurumu"nun en son yayımlanan Yazım Kılavuzu ve Türkçe Sözlük esas alınarak dil bilgisi kurallarına göre kısa ve anlaşılır bir şekilde ölçünlü Türkiye Türkçesi ile yazılır. Belge içerisinde zorunlu olmadıkça yabancı kelimeye yer verilmez, verildiği durumda ise parantez içinde kelimenin anlamı belirtilir.

Alt makamlara yazılan yazılar *"... rica ederim.",* üst ve aynı düzey makamlara yazılan yazılar *"... arz ederim"* biçiminde bitirilir.

Resmî yazılarda dikkat edilmesi gereken en önemli hususlardan biri metnin sonuç kısmıdır. Sonuç kısmında hiyerarşiye dikkat edilmelidir: *Resmî yazıyı yazan alt makam ise metnini "... arz ederim.", üst makam ise "... rica ederim" ibaresiyle bitirir. Üst, aynı düzey ve alt makamlara birlikte dağıtımlı olarak yapılan yazışmalarda "... arz ve rica ederim." ifadesi birlikte kullanılır.*

Üst ve alt makamlara dağıtımlı yazılan yazılarda *"... arz ve rica ederim."* ifadesi birlikte kullanılır.

Resmî yazılarda yazıyı yazanın adı soyadı ve imzası mutlaka bulunmalıdır. İmza, ad ve soyadın üzerinde bırakılan boşluğa atılır. El yazısı ıslak imza ya da güvenli elektronik imza ile imzalanmamış belgelerin geçerliliği yoktur.

İmza yetkisine sahip kişinin adında ilk harf, soyadında da bütün harfler büyük olmalıdır. Akademik unvanlar adın ön kısmına, görev ve rütbeler ise adın bir satır altına ilk harfleri *büyük,* diğerleri küçük harflerle açık veya kısaltılarak yazılır:

Örnek

İmza
Prof. Dr. Zülal MÜŞFİK
Genel Müdür

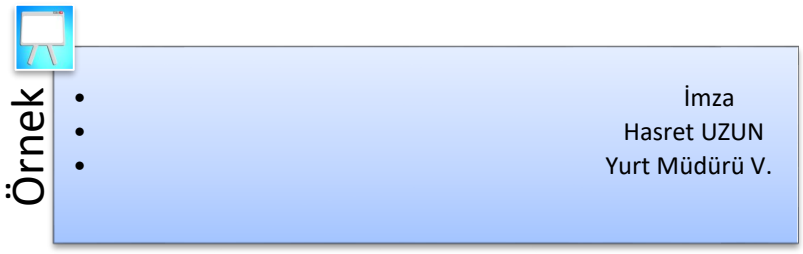
Belgeyi, imza yetkisi devredilen makam imzaladığında, imzalayanın adı ve soyadı birinci satıra, yetki devredenin makamını gösteren *"Genel Müdür a.", "Daire Başkanı a.", "İl Müdürü a.", "Yurt Müdürü a."* biçimindeki ibare ikinci satıra, imzalayan makamın unvanı ise üçüncü satıra yazılır:

Islak imzalarda *mavi* yazan kalem tercih edilmelidir.

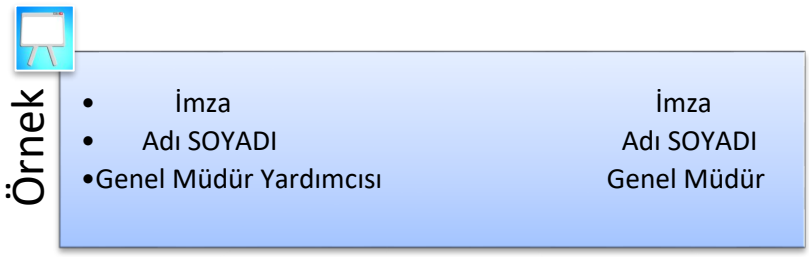
Örnek

İmza
Doç. Dr. Şükrü SÖYLEGEN
Genel Müdür a.
Genel Müdür Yardımcısı

Belge vekâleten imzalandığında, imzalayanın adı ve soyadı birinci satıra, vekâlet olunan makam *"Genel Müdür V.", "Daire Başkanı V.", "İl Müdürü V.", "Yurt Müdürü V."* biçiminde ikinci satıra yazılır:

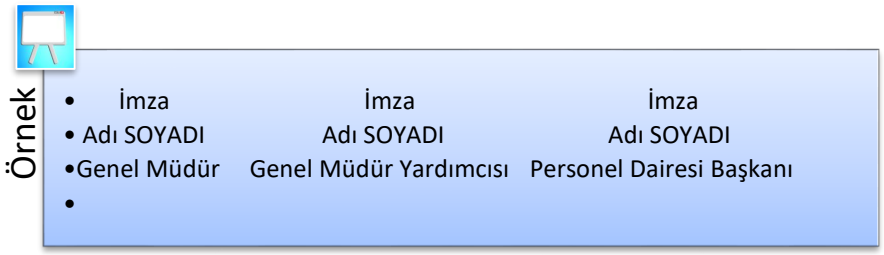


Resmî yazıyı bir kişi imzalarsa imza ile birlikte diğer bilgiler (ad ve soyadı ile makam veya görevi) belgenin sağ alt köşesinde yer alır. Yetkili sayısı *iki kişi* ise üst unvan sahibine ait imza ve bilgiler yine kâğıdın *sağ alt köşesinde* bulunur:



İkiden çok kişinin imzası bulunan belgelerde, unvanı en üst olan yetkilinin imzası ve bilgileri kâğıdın *sol alt* köşesinde yer alır.

Belgenin *ikiden fazla* yetkili tarafından imzalanması durumunda en üst unvan sahibinin adı, soyadı, unvanı ve imzası *solda* olmak üzere yetkililer *makam sırasına göre* soldan sağa doğru sıralanır:



RESMÎ YAZI TÜRLERİ

Kurum yazıları, dilekçe, rapor, tutanak, olur, form yazıları vb. resmî yazı türleri içinde yer alır.

Kurum Yazıları

Kurum yazılarında, Resmî Gazete'de yayımlanmış *Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'e* mutlaka uyulmalıdır.

Bilgi, belge ve doküman alışverişini hızlı, güvenli ve sağlıklı olarak yerine getirebilmek için resmî kurumların kendi aralarında ya da kendi içlerinde yazdıkları yazılar *kurum yazısı* diye adlandırılabilir.

Bu yazıların biçim ve içerik açısından tek tipliliğini sağlamak için 02.02.2015 tarihli ve 29255 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 2014/7074 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan *Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'e* (Resmî Gazete, 2019) uymak zorunludur.

Kurum yazıları; başlık, sayı ve kayıt numarası, tarih, konu, gönderilen makam ya da kişi, ilgi, metin, imza, ekler ve dağıtım bölümlerinden oluşur.

Başlık

Başlık, kâğıdın yazı alanının üst kısmına ortalanarak yazılır. İlk satıra "T.C." kısaltması, ikinci satıra idarenin adı büyük harflerle, üçüncü satıra birimin adı, her kelimenin ilk harfi büyük olmak üzere (bağlaçlar daima küçük) ortalanarak yazılır:

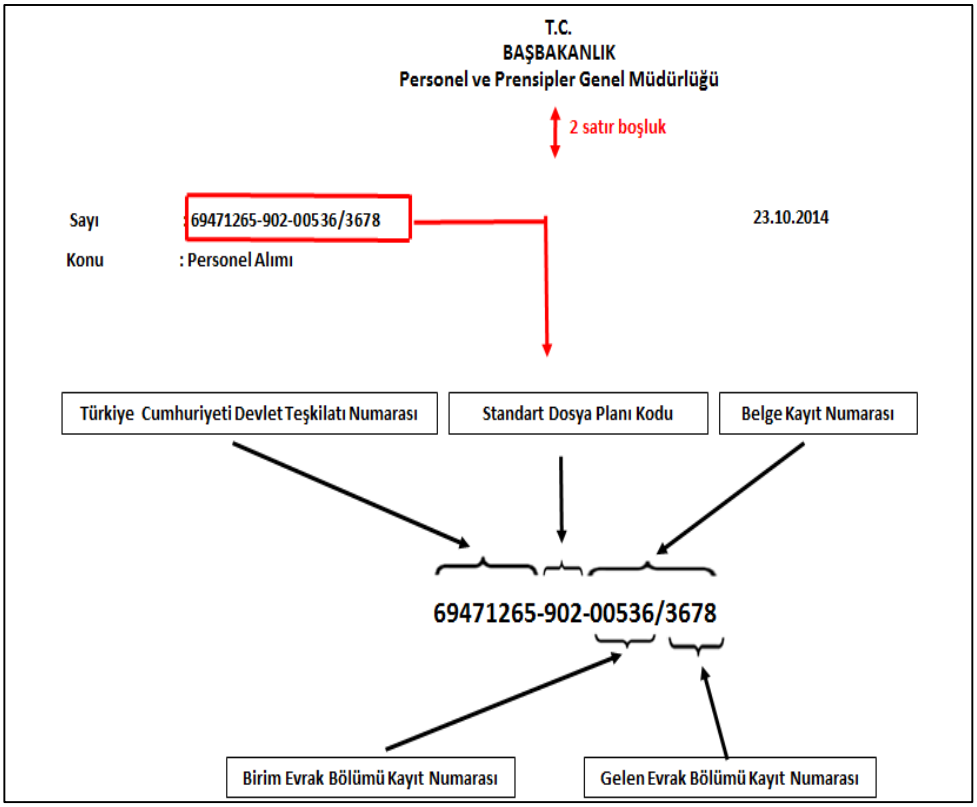
Başlık bölümünde amblem de bulunabilir.

Örnek

- T.C.
- GENÇLİK VE SPOR BAKANLIĞI
- Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Ankara İl Müdürlüğü
-

Sayı

Belgelerde sayı mutlaka bulunmalıdır. "Sayı" sırasıyla*; Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi (DETSİS)'nde belirtilen Türkiye Cumhuriyeti Devlet Teşkilatı Numarası, standart dosya planı kodu ile belge kayıt numarasından oluşur* ve bunların arasına kısa çizgi (-) konur. " Sayı:" yan başlığı, başlığın son satırından itibaren iki satır boşluk bırakılarak ve yazı alanının solundan başlanarak yazılır. Belgede hem birim evrak bölümü hem de genel evrak bölümü tarafından verilen kayıt numarası bulunması hâlinde araya eğik çizgi (/) konulur. Bu belgeler için belge kayıt numarası olarak genel evrak kayıt numarası dikkate alınır (Şekil 4.1.).



Şekil 4.1. Standart Dosya Planı (Resmî Gazete, 2019)

Elektronik ortamda güvenli elektronik imza ile hazırlanan belgelerin kayıt numarasının başına *"E"* ibaresi konularak yazılır:

Sayı: 13683808 - 010.07.01 – E. 4752

Tarih

Tarih; tutanak, rapor, tebliğ - tebellüğ belgesi ve benzeri belgelerde metnin bitimine de yazılabilir.

Fiziksel ortamda hazırlanan belgelerde tarih, sayı ile aynı hizada olmak üzere yazı alanının en sağında yer alır. Aşağıdaki görevlendirme yazısında başlık, sayı, konu, tarih, muhatap, ilgi ve metnin konumu açıkça görülmektedir:

Örnek (Görevlendirme Yazısı)

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Edebiyat Fakültesi Dekanlığı

Sayı : 82806933-000-E.1600294507 07.12.2016
Konu : Görevlendirme (Doç.Dr.Funda KARA)

TÜRK DİLİ VE EDEBİYATI BÖLÜMÜ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 07.12.2016 tarihli ve 82806933-000-E.1600294001 sayılı belge.

Bölümünüz öğretim üyesi **Doç.Dr.Funda KARA**'nın, 08 Aralık 2016 tarihinde Türk Dil Kurumu Başkanlığı tarafından yapılacak olan **"Belleten Yazı Kurulu"** toplantısına katılmak üzere, 2547 Sayılı Kanunun 39. maddesine göre yolluksuz ve gündeliksiz olarak 08 Aralık 2016 tarihinde Ankara'da görevlendirilmesi Dekanlığımızca uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve adı geçen öğretim üyesinin göreve başlama tarihinin bildirilmesini rica ederim.

Prof.Dr. Veyis DEĞİRMENÇAY
Dekan V.

Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi 25240 Erzurum
Tel: +90 442 2311905
Elektronik Ağ: http://www.atauni.edu.tr/#edebiyat-fakultesi
Kep Adresi: atauni@hs01.kep.tr

Bilgi: Ahmet KILIÇ
Faks: +90 442 2311913
E-Posta: edebiyatfak@atauni.edu.tr

Konu

"Konu" yan başlığı, " Sayı" yan başlığının bir alt satırına, yazı alanının dikey orta hizasını geçmeyecek biçimde kelimelerin baş harfleri büyük olarak ve sonuna herhangi bir noktalama işareti konulmaksızın yazılır. Aşağıdaki örnekte olduğu gibi, konu bir satırı geçerse ikinci satırda "Konu" yan başlığının altı boş bırakılır.

Örnek

- Sayı : 1368380 – 010.07.01 – 1261/ 21755
- Konu: Resmi Yazışma Kuralları ve Standart Dosya Planı

Muhatap (gönderilen makam)

Muhatap; belgenin gönderildiği idareyi ya da kişiyi belirtir. Bu bölüm; konunun son satırından itibaren, belgenin uzunluğuna göre iki - dört satır boşluk bırakılarak ve sayfa ortalanarak yazılır.

DETSİS, Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi'nin kısaltılmış adıdır.

Muhatabın idare ya da özel hukuk tüzel kişisi olması durumunda adın bütün harfleri büyük olmalıdır. Muhatap idarenin adının yazıldığı DETSİS'te yer alan kayıtlar esas alınır. İhtiyaç duyulması hâlinde muhataba ilişkin alt birim bilgileri parantez içerisinde ilk harfleri büyük diğerleri küçük harflerle yazılır. Genel Müdür Yardımcısına muhatap belgelerde önce "GENEL MÜDÜR YARDIMCISINA" ibaresi konur, bir alt satırda ise parantez içinde "Sayın" ibaresinden sonra ilgili Genel Müdür Yardımcısının adı ve soyadı belirtilir.

Kurum dışına gönderilen belgelerde, gerekiyorsa belgenin gideceği yerin adresi, muhatap satırının altında satır ortalanarak ilk harfleri büyük diğerleri küçük olacak şekilde gösterilir. Muhatap gerçek kişi ise addan önce " Sayın" kelimesine er verilmelidir.

Resmî yazılarda kurum, kuruluş, kurul, birleşim, oturum ve iş yeri adlarına gelen ekler kesme işareti ile ayrılmaz.

Örnek

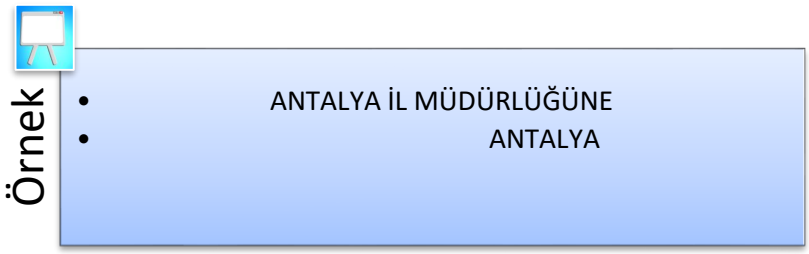
- GENÇLİK VE SPOR BAKANLIĞINA

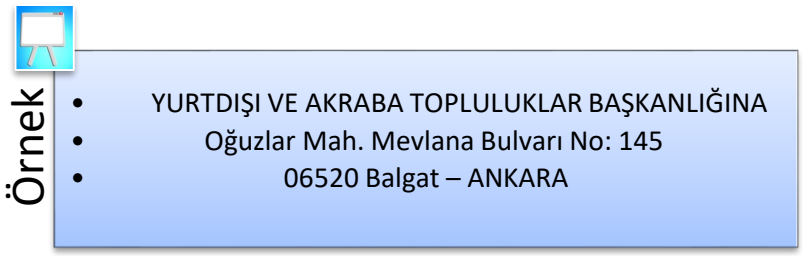
Örnek

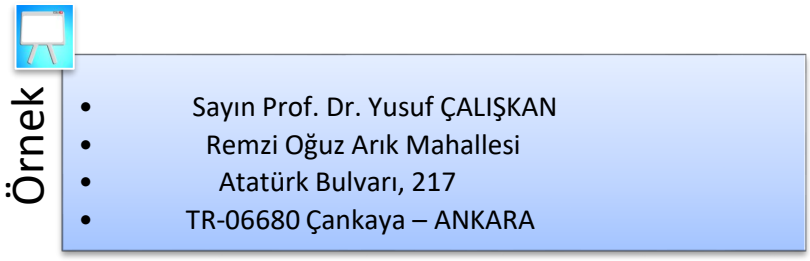
- GENÇLİK VE SPOR BAKANLIĞINA
- (Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı)

Örnek

- GENEL MÜDÜR YARDIMCISINA
- (Sayın Adı SOYADI)







Kurum tarafından gerekli görüldüğü hâllerde dağıtımlı belgelerin muhatap bölümüne "DAĞITIM YERLERİNE" ibaresi eklenebilir.

Kurum ve kuruluş adlarına gelen ekler kesme işaretiyle ayrılmaz. Bu kural, bütün resmî yazılar için geçerlidir.

İlgi

İlgi, belgenin bağlantılı olduğu diğer belge ya da belgelerin belirtildiği bölümdür.

"İlgi" yan başlığı, yazı alanının solundan başlar. İlgi için muhatap bölümünün son satırından itibaren iki satır boşluk bırakılır (Şekil 4.2.).

"Sayı", "Konu" ve "İlgi" yan başlık ibarelerinden sonra kullanılan iki nokta " : " işareti aynı hizada yazılır.

Aşağıdaki örnekte de görüleceği üzere, ilginin birden fazla olması durumunda, belgeler önceki tarihli olandan başlanarak tarih sırasına göre sıralanır. Sıralamada, Türk alfabesinde yer alan bütün küçük harfler, kendilerinden sonra kapama parantez işareti ") " konularak kullanılır.

İlgide, ilgi tutulan belgeyi gönderen idarenin adı ile belgenin tarih ve sayısı belirtilir. Ancak ilgi tutulan belge, muhatap idarenin daha önce gönderdiği bir belge veya muhatap idareye daha önce gönderilen bir belge olması durumunda idare adı belirtilmez.

İlgide " … tarihli ve … sayılı" ibaresi kullanılır ve ilginin sonuna nokta işareti konur.

İlgide, ilgi tutulan belgeyi gönderen idarenin adı ile belgenin tarih ve sayısı belirtilir.

Örnek

PERSONEL VE PRENSİPLER GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE

2 satır boşluk

İlgi : a) Ahmet DEMİR'in 12.08.2014 tarihli dilekçesi.
b) İdareyi Geliştirme Başkanlığının 20.08.2014 tarihli ve 72131250-542-263 sayılı yazısı.
c) İçişleri Bakanlığı (Personel Genel Müdürlüğü)'nın 27.08.2014 tarihli ve 25308947-903.01-55 sayılı yazısı.
ç) 04.09.2014 tarihli ve 89243403-903.06.01-391 sayılı yazımız.
d) Dış İlişkiler Başkanlığının 11.09.2014 tarihli ve 81342874-903.06.01-281 sayılı yazısı.
e) İçişleri Bakanlığı (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü)'nın 17.09.2014 tarihli ve 16946376-903.01-984 sayılı yazısı.
f) 30.09.2014 tarihli ve 89243403-542-554 sayılı yazımız.
g) 09.10.2014 tarihli ve 69471265-494.01-397 sayılı yazınız.
ğ) Konya Valiliğinin 21.10.2014 tarihli ve 98499062-903.06.01-851 sayılı yazısı.
h) Kayseri Valiliği (İl Millî Eğitim Müdürlüğü)'nin 06.11.2014 tarihli ve 94118464-903.06.01-995 sayılı yazısı.

Şekil 4.2. İlgi Örneği (Resmî Gazete, 2019)

İlgide belirtilen belge gerçek kişiden geliyorsa ilgi bölümü "……'(y)In….. tarihli başvurusu ", "……'(y)In….. tarihli dilekçesi" vb. biçiminde yazılır:

Metin

Metin "İlgi" ile "imza" arasındaki kısımdır. Resmî yazı kuralları doğrultusunda hazırlanır (bk. Resmî Yazılar).

Metinde, noktalama işaretlerinden sonra bir karakter boşluk bırakılır. Noktalama işaretleri kendinden önce gelen harfe bitişik yazılır. Paragrafa 1,25 cm içerisinden başlanır ve metin iki yana hizalanır. Paragraflar arasında satır boşluğu bırakılmaz.

İhtiyaç duyulması hâlinde paragraflar harf veya rakam ile sıralanabilir. Birden fazla sayfa tutan üst yazılarda her sayfada sayı, tarih, konu, muhatap ve ilgi bilgilerine sadece ilk sayfada; imza, ek, dağıtım ve iletişim bilgilerine ise sadece son sayfada yer verilir.

Metin içinde geçen sayılar rakamla veya yazı ile yazılabilir. Gerekli görülmesi hâlinde rakam yazıldıktan sonra parantez içinde harfle de gösterilebilir. Dört ve dörtten çok haneli sayılar sondan sayılmak üzere üçlü gruplara ayrılarak yazılır ve araya nokta konur (1. 453; 25. 126; 326. 197 gibi). Sayılarda kesirler virgül ile ayrılır (15, 22 vb.).

Metinde kısaltma kullanılacak ise ifadenin kullanıldığı yerde açık biçimi, sonra parantez içinde kısaltma yazılır: Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü (YURTKUR) gibi.

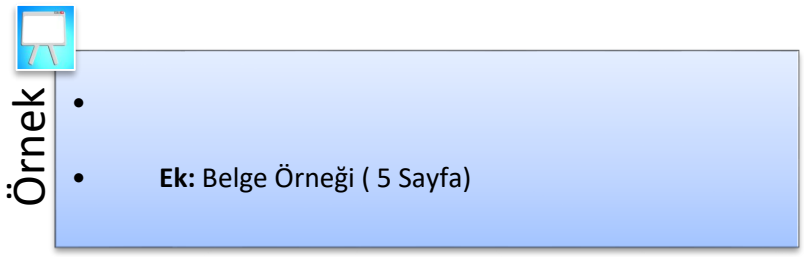
Metin, sonuç bölümü yazıldıktan sonra imza ile bitirilir (Bu bölümlerin nasıl yazılması gerektiği yukarıda açıklanmıştır).

Ek / Ekler



Kurum yazılarında, birden fazla olan ekler, alt alta numaralandırılarak yazılır.

Belgede ek veya ekler olması hâlinde, imza bölümünden sonra uygun satır boşluğu bırakılarak kâğıdın sol alt köşesine “Ek / Ekler” başlığı atılır ve ekler, bu bölüme parantez içindeki açıklamaları ile birlikte yazılır:





Dağıtım

Kurum yazılarında belgenin birden fazla muhataba gönderilmesi durumunda dağıtım bölümüne yer verilir. “Dağıtım” başlığı, ek varsa “ Ek: ” ten sonra, ek yoksa imza bölümünden sonra uygun satır boşluğu bırakılarak yazı alanının solundan başlanarak yazılır:

Örnek

- **Dağıtım:**
- Gençlik ve Spor Bakanlığına
- Maliye Bakanlığına
- Kalkınma Bakanlığına

Kurum yazılarında gizlilik derecesi belgenin üst ve alt ortasına büyük harflerle kırmızı renkte yazılır.

Kurum yazıları ile ilgili olarak şu hususlara da dikkat etmek gerekmektedir:

- *"GÜNLÜDÜR"* ibaresi taşıyan belgelerde cevap verilmesi gereken süre ya da tarih metin içinde belirtilir. *"ACELE"* ibaresi taşıyan belgeye derhâl ve süratle, *"GÜNLÜDÜR"* ibaresi taşıyan belgeye belgede belirtilen süre içinde cevap verilir. Bu ibareler yazı alanının sağ üst köşesinde kırmızı renkli olarak belirtilir.
- Kurum yazılarında gizlilik dereceleri *ÇOK GİZLİ, GİZLİ, ÖZEL, HİZMETE ÖZEL* şeklinde görev alanı ve hizmet özelliğine göre kurum veya kuruluşça belirlenir. Gizlilik derecesi belgenin üst ve alt ortasına büyük harflerle kırmızı renkte yazılır.
- Kâğıt üzerinde hazırlanıp muhataba gönderilecek belgeler, bir nüshası hazırlayan birimde kalacak şekilde en az iki nüsha düzenlenir.
- Yönetmeliğe uygun olarak yazılmayan belgelere verilecek cevabi yazılarda, Yönetmeliğin ilgili maddeleri belirtilmek suretiyle muhatap uyarılabilir. Söz konusu durumun devam etmesi hâlinde, süreli belgeler hariç müteakip belgeler gerekçesi belirtilerek iade edilebilir.

Dilekçe her zaman konuyla ilgili makama yazılır.

Dilekçe

Bir isteği, bir şikâyeti duyurmak veya herhangi bir konuda bilgi vermek için resmî veya özel kurum ve kuruluşlara, tüzel kişilere yazılan başvuru yazılarına *dilekçe (arzuhâl; istida)* denir.

Her Türk vatandaşının anayasa ile teminat altına alınmış dilekçe verme hakkı vardır. Bu hak, yine yasalar çerçevesinde gerekli durumlarda kullanılmalıdır.

Bir dilekçede tarih, başlık (makam adı), konu metni, dilekçe sahibinin imzası, adı ve soyadı mutlaka bulunmalıdır.

Örnek

- Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir.
- Kendileriyle ilgili başvurmaların sonucu, gecikmeksizin dilekçe
- sahiplerine yazılı olarak bildirilir.
- (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 2019, Madde 74)

Dilekçe, her zaman konuyla ilgili makama yazılır. İlgili makam, konusuna ve usulüne uygun olmak şartıyla, verilen dilekçeyi kabul etmek ve yasal süresi içinde cevaplamak zorundadır.

Dilekçenin kapsamı son derece geniştir, her türlü konuda dilekçe yazılabilir ancak gereksiz şikâyet veya istek hem dilekçe sahibi hem de kurumlar açısından zaman ve emek kaybına, kâğıt israfına yol açacaktır.



Dilekçeye "Ben" zamiriyle başlanmaz.

Dilekçede *tarih, başlık (makam adı), konu metni, dilekçe sahibinin imzası* ve *adı soyadı* mutlaka bulunmalıdır.

Tarih; gün, ay ve yıl olarak 10.01.2016 veya 10/01/2016 şeklinde ya kâğıdın sağ üst köşesine ya imzanın üstüne (Bu durumda imza ile arada bir iki satır boşluk olmalı.) ya da metnin sonuna (Günümüzde bu usul daha çok tercih edilmektedir.) yazılmalıdır.

Dilekçenin verileceği makam adı diğer ifadeyle başlık, büyük harflerle kâğıdı ortalayacak şekilde yazılmalı; *başlığa gelen ekler kesme işaretiyle ayrılmamalıdır.* Makamın bulunduğu yer/şehir adı gerektiği durumlarda başlığın hemen altına ortalı veya makam adını geçmeyecek şekilde sağa hizalı yazılmalıdır.

Metin, dilekçe sahibinin kendini çok kısa bir şekilde tanıtmasıyla başlamalı; devamında hemen konuya geçilmelidir. Dilekçe metni kısa, öz, açık ve anlaşılır bir dille yazılmalı; gereksiz ve duygusal ifadelerden, tekrarlardan, ayrıntılardan uzak durulmalı; konu dışına çıkılmamalıdır.

Metnin sonuç kısmı "gerek" ve "bilgi" kısmıdır. Dilekçelerde yalnız işin yapılması isteniyorsa "gerek", bilgi verilmesi isteniyorsa "bilgi" ifadesi kullanılır. Hem işin yapılması hem de bilgi verilmesi istenirse cümle, *"Gereğini ve bilgilerinizi arz ederim."* şeklinde kurulur.

Dilekçelerde "… rica ederim" ifadesi, emir anlamını hissettirdiği için kullanılmaz. "Saygılarımla" ifadesi bir nezaket gereğidir ancak zorunlu değildir.



Dilekçe ve diğer resmî yazılarda imza, her zaman ismin üstüne atılır.

Dilekçe sahibinin adı ve soyadı kâğıdın sağ alt köşesinde belirtilir. *İmza her zaman ismin üstüne atılır.*

Dilekçelerde tek kişinin imzası yer alır. İstek veya şikâyette ortak bir düşünceye sahip olsalar dahi aynı dilekçede birden çok kişinin imzası bulunamaz. İmza atmasını bilmeyen kişiler, imza yerine parmak izlerini basabilirler. Başkası adına da dilekçe yazılamaz.

İmzanın hizasına sol tarafa "adres" ve onun altına da dilekçeye eklenen belgeler "Ekler" başlığıyla ve maddelenerek (1, 2, 3…) alt alta yazılır.

Dilekçe metni, kâğıdı ortalayacak şekilde ve iki yana yaslanarak yazılmalıdır. Bunun için yazının uzunluğuna göre bölümler arasında uygun boşluk bırakılmalıdır.

Dilekçeler birinci teklik şahıs ağzından yazılır (… öğrencisiyim; … kaybettim; … arz ederim gibi) ancak metne "Ben" zamiriyle başlanmaz.

Dilekçe, diğer resmî yazışmalarda olduğu gibi, A4 çizgisiz beyaz kâğıda yazılır ve kâğıdın arka yüzü boş bırakılır. Çizgili veya renkli kâğıt kullanmak usule uygun değildir.

Dilekçeler bilgisayar, daktilo veya kalemle yazılabilir. *Kalem siyah ya da mavi mürekkepli olmalıdır.* Başka renk kalem veya kurşun kalem resmî yazılar için kullanılmaz.



Örnek

PALANDÖKEN BELEDİYESİ BAŞKANLIĞINA
PALANDÖKEN / ERZURUM

Belediyenize bağlı Solakzâde Mahallesi sakinlerindenim.

Belediye Kanununda görevleriniz arasında belirtilen çöp toplama hizmetleri mahallemizde ne yazık ki düzenli şekilde yapılmamaktadır. Bu durum kötü görüntülere ve özellikle içinde bulunduğumuz yaz aylarında birçok ciddi sağlık sorunlarına sebep olmaktadır. Özellikle çocuklar, toplanmayan çöplerin yarattığı pislikten ve haşerattan olumsuz etkilenmektedir.

Mahallemizdeki çöplerin düzenli olarak toplanması hususunda gereğini ve bilgilerinizi saygılarımla arz ederim. 21 Ağustos 2016

İmza
Emrah KAŞLI

Adres:
Solakzâde Mahallesi
Lütfü Efendi ParkıYanı
Can Apartmanı Kat: 3/5
ERZURUM

Örnek

EDEBİYAT FAKÜLTESİ DEKANLIĞINA

Fakülteniz Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü 2. öğretim 4. sınıf 110260131 numaralı öğrencisiyim.

14 Kasım 2016 tarihinde yapılan TD71 Cümle Bilgisi dersinin ara sınavına hasta olduğum için katılamadım. Atatürk Üniversitesi Aziziye Araştırma Hastanesinden aldığım 5 (beş) günlük istirahat raporu ekte sunulmuştur.

Adı geçen ders için mazeret sınavına girmek istiyorum.

Gereğini saygılarımla arz ederim. 21 Kasım 2016

İmza

Güven SEVER

Ek:

1. İstirahat raporu (2 sayfa)

Rapor

Bir işin, konunun, nesnenin, eserin, olayın veya durumun incelenmesi, araştırılması için görevlendirilen kişi ya da kişilerin o konu ile ilgili değerlendirme ve sonuçlarını yetkili birime bildirmek maksadıyla hazırladıkları yazılara *rapor* denir.

İşinde uzman olmayan kişiler rapor yazamaz.

Rapor yazmaktaki amaç, bir konu hakkında fikir yürütmek ve hüküm vermek değil; incelemeyi objektif bir bakışla ve herhangi bir kuşkuya yer vermeyecek şekilde sonuçlandırmaktır.

Her konuda rapor yazılabilir. En çok bilinen rapor türleri; doktor raporu, polis raporu, hakem raporu, tez raporu, hava raporu ve benzerleridir.

Tek kişinin hazırladığı rapora *kişisel rapor,* birden fazla kişinin hazırladığı rapora ise *ortak rapor* denir.

Konusunda uzman kişilerce hazırlanan rapor, uzun süreli ve ciddi bir çalışmayı gerektirir.

Raporu yazan kişi veya kişiler, konuyu önce iyice inceler, araştırır, durumu tespit eder, daha sonra bilgiler ve belgeler ışığında değerlendirmesini yaparak sonuca ulaşır. Gerekiyorsa konuyla ilgili belgeleri, dokümanları toplar ve raporuna ekler.

Rapor belli bir plan içinde açık, anlaşılır bir dille, tartışmaya meydan

Raporların amacı; yetkili makama konuyla ilgili bilgiyi taraf tutmadan aktarmaktır.

vermeyecek tarzda yazılmalı; ikircikli (şüpheli, kararsız) ifadelerden uzak durulmalıdır.

Birkaç sayfadan oluşan raporlarda imza veya imzalar, en son sayfada bulunur; diğer sayfalar ise raporu hazırlayan herkes tarafından paraflanır. Aşağıdaki örneklerde de görüldüğü gibi, imzaların altında ad soyadı ve görev adları yer almalıdır (Bu konuyla ilgili olarak resmî yazı kurallarına bakınız).

Örnek (Ortak rapor) (Korkmaz vd., 1995)

1.11.1982

ORTAK RAPOR

Dr. İsmail Parlatır'ın Tanzimat Hikâye ve Romanlarında Kölelik unvanlı doçentlik tezi hakkında ortak rapor :

Dr. İsmail Parlatır'ın doçentlik bilim jürisi üyeliklerine Üniversitelerarası Kurulca seçilen Prof. Dr. Abdülkadir Karahan, Prof. Fahir İz, Prof. Dr. Muharrem Ergin, Prof. Dr. Kaya Bilgegil, Prof. Dr. Ali Alparslan'dan kurulu jüri İstanbul Edebiyat Fakültesinde 1.11.1982 Pazartesi günü saat 16.00'da toplanarak jüri başkanlığına Prof. Dr. Abdülkadir Karahan'ı, raportörlüğe de Prof Dr. Ali Alparslan'ı seçmiş ve göreve başlamıştır.

Yönetmeliği gereğince ayrı ayrı okunan kişisel raporlardan sonra müzakere açılmış ve Dr. İsmail Parlatır'ın tezinin gerekli şartları haiz olduğu doçent olmak istediği bilim dalını doğrudan doğruya ilgilendiren bir konuyu kapsadığı, kaynaklara yeter derecede hâkim bulunduğu ve bağımsız olarak kendi fikirlerini bilime elverişli şekilde ifadeye muktedir bulunarak bilimsel bir sonuca vardığı tesbit edilerek tezinin kabulüne oy birliğiyle karar verilmiştir.

Raporumuz saygıyla arz olunur.

Not :

Kollokyum 4.11.1982 Perşembe günü saat 14.00 - 16.00 ve
Deneme Dersi aynı gün saat 16.10 - 17.00 arasında yapılacaktır.

İMZA
Prof. Dr. Abdülkadir Karahan
Başkan

İMZA
Prof. Dr. Ali Alparslan
Raportör

İMZA
Prof. Fahir İz

İMZA
Prof. Dr. Kaya Bilgegil

İMZA
Prof. Dr. Muharrem Ergin

Örnek(Kişisel rapor) (Koç, 2014)

T.C.
ADALET BAKANLIĞI
ADLİ TIP KURUMU
ANKARA ADLİ TIP ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
RAPOR

Rapor No: 4557 Tarih: 21/03/2006

ANKARA CUMHURİYET BAŞSAVCILIĞINA

Çitlik Polis Karakol Amirliğinin 12/03/2006 tarih ve B.02.175.01/15 sayılı yazıları ile gönderilen Ahmet oğlu 30/05/1980 doğumlu Mehmet KARACA'nın yapılan muayenesinde; 11/03/2006 tarihinde kendisine yüklenen (isnad olunan) suçun savunması ve tartışmasını yapabilecek; mahiyet ve sonuçlarını idrak edebilecek derecede akli, ruhi ve bedenî gelişimde bulunduğu anlaşıldığından bu suçun FARİK ve MÜMEYYİZİ olduğunu bildirir rapordur.

İmza
Dr. Metin ÇALIŞKAN
Adli Tıp Uzmanı

Tutanak (Zabit)

Tutanak; meclis, kurul, toplantı, mahkeme müzakereleri vb. sırasında söylenen sözleri ve/veya herhangi bir olayın kimlerle, nerede, ne zaman, nasıl meydana geldiğini ve nasıl sonuçlandığını tespit eden kısa yazılardır. Ayrıca bir belge, araç gereç ve benzerlerinin teslimi, bunların yetki devri sırasında da tutanak düzenlenir.

Tutanakları yalnız yetkili ve/veya sorumlu kişiler düzenleyebilir.

Tutanağı yetkili veya konuyla ilgili en az iki kişi hazırlar ve imzalar. Bunlar dışındaki kişilerin tutanağı imzalamaları söz konusu değildir; aksi takdirde tutanağın yasal değeri ve geçerliliği olmaz.

Tutanakların başlığı da türüyle aynıdır. Kâğıdın ortasına "TUTANAKTIR" ifadesi yazılarak metne başlanır. Başlıkta tutanağın türü de belirtilebilir:

Örnek

KİTAP TESLİM TUTANAĞI



Tutanaklar hemen yazıya geçirilen resmî yazılardır.

Tutanağın iki çeşidi vardır: Olay tutanağı, toplantı tutanağı.

Olay tutanağı olaydan hemen sonra, toplantı tutanağı görüşmelerin başladığı andan itibaren sıcağı sıcağına düzenlenir.

Olay tutanağının giriş kısmında *yer, tarih, saat, olaya karışanlar belirtilir* ve *olaya müdahale ediş biçimleri* ayrıntılı olarak açıklanır. Olayın meydana gelişi, sebepleri, çevreye yansıması, yaşanan olumsuzluklar, görgü tanıklarının ifadeleri vs. tutanağın gelişme bölümü içine girer. Sonuç kısmında ise alınan önlemler ve üretilen çözümler yazılır. Bu bölümden sonra yetkililerin ve olaya karışanların imzaları ile isimleri yer alır.

Toplantı tutanağının da giriş kısmında *yer, tarih, saat* ve *toplantıya katılanlar* belirtilir. Sekreter veya raportör, toplantıda olup bitenleri, söylenenleri, teklifleri, tartışmaları, uyarıları, sonucu ve alınan kararları aynen yazıya aktarır. Katılımcıların fazla, konuşmaların da yoğun olması durumunda ifadeler *aslına sadık kalınarak* özetlenebilir.

Toplantı tutanağını toplantıya katılan herkesin imzalaması şarttır. Birden çok sayfalı tutanaklarda -raporda olduğu gibi- sadece son sayfa imzalanır, diğer sayfaların altlarına paraf atılır.

Tutanaklar tarafsız yazılardır; bu yüzden yoruma, kişisel görüşlere yer verilmez.

Edebî yönü kuvvetli yazılar değildir ancak ifadelerin düzgün, kısa, öz ve anlaşılır olmasına özen gösterilmelidir.

Tutanaklarda da tarih ya kâğıdın sağ üst köşesine ya da metnin bitimine yazılır.



Örnek

- **ANKARA ASKİ SPOR ve ANKARA DEMİRSPOR FUTBOL KARŞILAŞMASINDA MEYDANA GELEN OLAYLARA İLİŞKİN TUTANAK**
- 13.08.2006 Pazar günü saat 15:00'te Cebeci İnönü Stadyumu'nda oynanan Ankara Aski Spor ve Ankara Demirspor futbol karşılaşmasının 25. dakikasında Demirsporlu bazı taraftarların sahaya atmış oldukları bozuk para, taş ve cam şişelerinden dolayı yan hakem Ahmet TOPRAK ile futbolculardan İhsan KAYA ve Veli ÇAKIR hafif şekilde yaralanmışlardır. Yaralılar, derhâl, ambulansla Sosyal Sigortalar Kurumu Dışkapı Hastanesine sevk edilmiştir.
- Karşılaşma, olaylar nedeniyle hakem tarafından iptal edilmiştir. Olayların yatıştırılması amacıyla güvenlik birimleriyle irtibata geçilmiş ve gerekli güvenlik önlemleri alınmıştır. Konuya ilişkin gözlemci ve hakem raporları, daha sonra Futbol Federasyonuna sunulacaktır.
- İşbu tutanak tarafımızdan tutulmuştur. 13.08.2006

İmza	İmza
Metin KAYA	Atilla PULUR
Hakem	Futbol Hakem Gözlemcisi

Örnek

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
TEZ ÖNERİSİ TOPLANTI TUTANAĞI

- Türk Dili ve Edebiyatı Anabilim Dalı Türk Dili Bilim Dalı 11013403003 numaralı doktora öğrencisi Bahri KUŞ'un birinci tez önerisi değerlendirme toplantısı 05/12/2013 tarihinde saat 14.00'te Türk Dili ve Edebiyatı Anabilim Dalı Lisansüstü Eğitim Dersliğinde yapılmıştır.
- Adayın, Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin 44. Maddesi gereği sunduğu tez önerisinin BAŞARILI olduğuna OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.
- Gereğini arz ederiz. 06.12.2013

İmza	İmza
Prof. Dr. Avni GÖZÜTOK	Doç. Dr. Funda KARA
Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü Başkanı	Öğretim Üyesi

İmza
Yrd. Doç. Dr. Süleyman EFENDİOĞLU
Öğretim Üyesi

Olur Yazıları

"Olur" yazıları, çeşitli hukuksal sorunların doğmaması bakımından, ilgili kurumun hangi faaliyete onay verdiğini gösteren yazılardır.

Olur yazılarında, ilgili birimin teklifi yetkili makam tarafından onaylanır.

Makam oluru alınan belgeler ilgili birim tarafından teklif edilir ve oluru alınan makam tarafından el yazısı ya da güvenli elektronik imza ile imzalanır.

Belge olur için makama sunulurken imza bölümünden sonra uygun boş satır bırakılarak yazı alanının ortasına büyük harflerle "OLUR" yazılır. "OLUR" ibaresinden sonra tarih ve imza için uygun boş satır bırakılarak imzalayanın adı soyadı ve bir alt satıra da unvanı (ilk harfleri büyük diğerleri küçük harflerle) ortalanarak yazılır.

Oluru teklif eden birim ile olur alınan makam arasında başka makamlar varsa bunlar "Uygun görüşle arz ederim." ifadesiyle olura katılabilir. Aşağıdaki örnekte de yer alan bu ifade, teklif eden birim yetkilisinin imza bölümü ile "OLUR" ibaresinin bulunduğu bölüm arasına uygun boşluk bırakılarak yazı alanının solunda yer alacak şekilde yazılır.

Elektronik ortamda hazırlanan yazıya onay verecek yetkili kişi resmî yazıyı güvenli elektronik imza ile imzalar.

Elektronik ortamda hazırlanan olur yazıları, yetkili kişi tarafından güvenli elektronik imza ile imzalanır.

Örnek

T.C.
ATATÜRK KÜLTÜR, DİL VE TARİH YÜKSEK KURUMU
Türk Dil Kurumu Başkanlığı
İnsan Kaynakları ve Destek Hizmetleri Müdürlüğü

Sayı : 61339845-903.07-E.370 25.05.2016
Konu : Dil Bilimi ve Dil Bilgisi Bilim Uygulama Kolu toplantısı.

BAŞKANLIK MAKAMINA

Kurumumuz "Dil Bilimi ve Dil Bilgisi Bilim Uygulama Kolu" toplantısı 4 Haziran 2016 günü İstanbul'da yapılacaktır.

Söz konusu toplantı için üyelerimiz Prof. Dr. Sadettin ÖZÇELİK (Diyarbakır), Prof. Dr. Ahmet Kazım ÜRÜN (Konya),Prof. Dr. Gürer GÜLSEVİN (İzmir), Prof. Dr. Mehmet AYDIN (Samsun) ve Doç. Dr. Funda KARA'nın (Erzurum) anılan toplantıyı gerçekleştirmek üzere belirtilen tarihlerde yol hariç birer (1) gün süre ile İstanbul'da görevlendirilmelerini, toplantıya İstanbul dışından katılanların uçak dâhil yolluk, gündelik ve konaklama giderlerinin Kurumumuz bütçesinden karşılanmasını olurlarınıza arz ederim.

Fuat ARSLAN
İdari İşler Müdürü V.

Uygun görüşle arz ederim.
25.05.2016

OLUR
25.05.2016

Doç. Dr. Bilal ÇAKICI
Başkan V.

Atatürk Bulvarı, 217 06680 Ankara
Telefon : +90 (312) 457 52 00 Belgegeçer : +90 (312) 468 07 83
Genel Ağ: http://tdk.org.tr
Bilgi için: Özge BAŞIBÜYÜK
Şef
e-posta: o.yalman@tdk.org.tr
5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na uygun olarak Güvenli Elektronik İmza ile üretilmiştir.
Evrak teyidi **https://tdkebys.ayk.gov.tr/Sorgu** adresinden **06B9-3H8T-D22R** kodu ile yapılabilir.

Form Yazıları

Kamu kurum ve kuruluşlarında veya özel kurumlarda aynı konuda sürekli olarak yazılan yazılar için oluşturulan matbu kâğıtlara form yazıları denir. Form yazılarında sonradan doldurulacak yerler boş bırakılır ve gerektiğinde kullanılmak üzere çoğaltılır.



Sözleşme, şartname, müzekkere, izin belgeleri gibi yazılar da resmî yazı türleri içine girer.

Form yazılarında belli bir düzen içinde ve sırasıyla yalnız istenen bilgilerin yazılması işleri kolaylaştırır; zamandan tasarruf sağlar ve belgeleri standart bir görünüme kavuşturur.

Diğer Resmî Yazılar

Kurum yazıları, dilekçe, rapor, tutanak, olur ve form yazıları dışında *sözleşme, şartname, müzekkere, tekit ve genelge* de resmî yazı türleri içinde değerlendirilir. Ayrıca *mezuniyet, başarı, muvafakat, izin belgeleri, kurumların çalışanlarına verdikleri belgeler, not dökümü (transkript), görevlendirme, soruşturma yazıları ve kişilerin dilekçelerine cevaben yazılan yazılar* da resmî yazı sınıfına girmektedir.



Bireysel Etkinlik

- Resmî yazılarda sayfa numaralarının nasıl verilmesi gerektiğini araştırınız.



Özet

- Anlatım çeşitleri sözlü ve yazılı olmak üzere iki sınıfa ayrılmıştır. Mülakat, konferans, söylev (nutuk), açık oturum, panel ve sempozyum (bilgi şöleni) gibi türler sözlü anlatıma; makale, eleştiri, deneme, destan, masal, hikâye, roman, şiir gibi türler de yazılı anlatıma giren konulardır.
- Eş, dost, akraba veya arkadaşların kendi aralarında yazdıkları *özel yazılar*, gerçek kişiler ile iş kurumları arasında ya da iş kurumlarının kendi aralarında ticari amaçlarla yapılan *iş yazışmaları* ve *resmî yazılar* da yazılı anlatımlar olarak değerlendirilir.
- Kamu kurum ve kuruluşlarının, tüzel kişiliğe sahip kurumların birbirlerine, gerçek kişilere; kişilerin de bu kurum veya kuruluşlara iletişimi sağlamak amacıyla yazdıkları yazıların tamamı *resmî yazı* türleri içine girer.
- Resmî yazıları diğer yazışmalardan ayıran en önemli özellik; belli bir düzen içinde ve kurallar doğrultusunda yazılmalarıdır. Anlatımın bütünlüğünü korumak, faaliyetlerin ve resmî bilgi, belge veya doküman alışverişinin eksiksiz, doğru, hızlı ve güvenli bir biçimde yürütülmesini sağlamak için bu kural ve kalıplara uymak zorunludur.
- Resmî yazışmalarda *A4* kâğıdı kullanılır. Kâğıtta 2,5 cm kenar boşluğu; 1 cm de paragraf girintisi bırakılmalıdır.
- Elektronik ortamda hazırlanan belgelerde *Times New Roman* yazı tipinde *12 punto* ya da *Arial* yazı tipinde *11 punto* ve *normal* yazı stilinin kullanılması esastır (Dilekçe ve tutanak gibi türlerde el yazısı da kullanılabilir).
- Resmî yazılarda senli benli bir üslup kullanılmaz; ifadeler seviyeli, ağırbaşlı ve ciddi olmalıdır. Metin, "Türk Dil Kurumu"nun en son yayımlanan *Yazım Kılavuzu* ve *Türkçe Sözlük*'ü esas alınarak dil bilgisi kurallarına göre kısa ve anlaşılır bir şekilde ölçünlü Türkiye Türkçesi ile yazılmalıdır. Sonuç kısmında da hiyerarşiye dikkat edilmelidir: Resmî yazıyı yazan alt makam ise metnini *"… arz ederim.",* üst makam ise *"… rica ederim"* ibaresiyle bitirir. Üst, aynı düzey ve alt makamlara birlikte dağıtımlı olarak yapılan yazışmalarda *"… arz ve rica ederim."* ifadesi birlikte kullanılır.
- Resmî yazılarda yazıyı yazanın adı soyadı ve imzası mutlaka bulunmalıdır. İmza, ad ve soyadın üzerinde bırakılan boşluğa atılır.
- İmza yetkisine sahip kişinin adında ilk harf, soyadında da bütün harfler büyük olmalıdır. Akademik unvanlar adın ön kısmına, görev ve rütbeler ise adın bir satır altına ilk harfleri *büyük*, diğerleri küçük harflerle açık veya kısaltılarak yazılır.
- Kurum yazıları, dilekçe, rapor, tutanak, olur, form yazıları vb. resmî yazı türleri içinde yer alır.
- Bilgi, belge ve doküman alışverişini hızlı, güvenli ve sağlıklı olarak yerine getirebilmek için resmî kurumların kendi aralarında ya da kendi içlerinde yazdıkları yazılar *kurum yazısı* diye adlandırılabilir.
- Bu yazıların biçim ve içerik açısından tek tipliliğini sağlamak için "Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkındaki Talimat"a uymak zorunludur.
- Kurum yazıları; başlık, sayı ve kayıt numarası, tarih, konu, gönderilen makam ya da kişi, ilgi, metin, imza, ekler ve dağıtım bölümlerinden oluşur.



Özet (devamı)

- Bir isteği, bir şikâyeti duyurmak veya herhangi bir konuda bilgi vermek için resmî veya özel kurum ve kuruluşlara, tüzel kişilere yazılan başvuru yazılarına *dilekçe* denir. Dilekçenin kapsamı son derece geniştir, her türlü konuda dilekçe yazılabilir. Dilekçede *tarih, başlık (makam adı), konu metni, dilekçe sahibinin imzası* ve *adı soyadı* mutlaka bulunmalıdır; i*mza her zaman ismin üstüne atılır.*
- Bir işin, konunun, nesnenin, eserin, olayın veya durumun incelenmesi, araştırılması için görevlendirilen kişi ya da kişilerin o konu ile ilgili değerlendirme ve sonuçlarını yetkili birime bildirmek maksadıyla hazırladıkları yazılara *rapor* denir. Rapor yazmaktaki amaç, bir konu hakkında fikir yürütmek ve hüküm vermek değil; incelemeyi objektif bir bakışla ve herhangi bir kuşkuya yer vermeyecek şekilde sonuçlandırmaktır. Tek kişinin hazırladığı rapora *kişisel rapor*, birden fazla kişinin hazırladığı rapora ise *ortak rapor* denir.
- Tutanaklar; meclis, kurul, toplantı, mahkeme müzakereleri vb. sırasında söylenen sözleri ve/veya herhangi bir olayın kimlerle, nerede, ne zaman, nasıl meydana geldiğini ve nasıl sonuçlandığını tespit eden kısa yazılardır. Ayrıca bir belge, araç gereç ve benzerlerinin teslimi, bunların yetki devri sırasında da tutanak düzenlenir. Tutanaklar tarafsız yazılardır; bu yüzden yoruma, kişisel görüşlere yer verilmez. Tutanağı yetkili veya konuyla ilgili en az iki kişi hazırlar ve imzalar.
- "Olur" yazıları, çeşitli hukuksal sorunların doğmaması bakımından, ilgili kurumun hangi faaliyete onay verdiğini gösteren yazılardır. Makam oluru alınan belgeler ilgili birim tarafından teklif edilir ve oluru alınan makam tarafından el yazısı ya da güvenli elektronik imza ile imzalanır.
- Kamu kurum ve kuruluşlarında veya özel kurumlarda aynı konuda sürekli olarak yazılan yazılar için oluşturulan matbu kâğıtlara *form yazıları* denir. Form yazılarında sonradan doldurulacak yerler boş bırakılır ve gerektiğinde kullanılmak üzere çoğaltılır.
- Kurum yazıları, dilekçe, rapor, tutanak, olur ve form yazıları dışında *sözleşme, şartname, müzekkere, tekit* ve *genelge* de resmî yazı türleri içinde değerlendirilir. Ayrıca *mezuniyet, başarı, muvafakat, izin belgeleri, kurumların çalışanlarına verdikleri belgeler, not dökümü (transkript), görevlendirme, soruşturma yazıları* ve *kişilerin dilekçelerine cevaben yazılan yazılar* da resmî yazı sınıfına girmektedir.

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi resmî yazı türlerinden biri değildir?
   a) Rapor
   b) Dilekçe
   c) Öz geçmiş
   d) Tutanak
   e) Genelge
2. Elektronik ortamda yazılan resmî belgelerde kullanılan yazı tipi ve punto aşağıdakilerden hangisinde doğru verilmiştir?
   a) Times New Roman - 12 punto
   b) Arial - 13 punto
   c) Times New Roman-10 punto
   d) Calibri - 10 punto
   e) Arial - 14 punto
3. Aşağıdakilerden hangisi resmî yazılarda uyulması gereken özelliklerinden biri değildir?
   a) A4 çizgisiz beyaz kâğıt kullanılmalıdır.
   b) Üst ve alt makamlara dağıtımlı yazılan yazılar "… arz ve rica ederim." biçiminde bitirilmelidir.
   c) Yetkili iki kişi ise üst unvan sahibine ait imza ve bilgiler kâğıdın sağ alt köşesinde bulunmalıdır.
   d) İmza, ad ve soyadın altında bulunmalıdır.
   e) Belge vekâleten imzalandığında, imzalayanın adı ve soyadı birinci satıra, vekâlet olunan makam ikinci satıra yazılır.
4. "Bilgi, belge ve doküman alışverişini hızlı, güvenli ve sağlıklı olarak yerine getirebilmek için resmî kurumların kendi aralarında ya da kendi içlerinde yazdıkları yazılar ……. diye adlandırılabilir." cümlesinde boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?
   a) nutuk
   b) iş yazıları
   c) ilan
   d) kurum yazıları
   e) dilekçe
5. Aşağıdakilerden hangisi kurum yazılarının bölümlerinden biri değildir?
   a) Sayı ve kayıt numarası
   b) Uyarı
   c) Gönderilen makam ya da kişi
   d) İlgi
   e) Ekler

6. “GÜNLÜDÜR” , “ÇOK GİZLİ” gibi ifadeler hangi resmî yazı içinde yer alır?
   a) Kurum yazıları
   b) Rapor
   c) Tutanak
   d) Mezuniyet belgeleri
   e) Form yazıları
7. Çeşitli hukuksal sorunların doğmaması bakımından, ilgili kurumun hangi faaliyete onay verdiğini gösteren yazılar aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Görevlendirme yazıları
   b) Soruşturma yazıları
   c) Kurum yazıları
   d) Form yazıları
   e) Olur yazıları
8. Aşağıdakilerden hangisi dilekçe için söylenemez?
   a) Dilekçe metni kısa, öz, açık ve anlaşılır bir dille yazılmalı; gereksiz ve duygusal ifadelerden uzak durulmalıdır.
   b) Dilekçeler bilgisayar, daktilo veya kalemle yazılabilir.
   c) İstek veya şikâyette ortak bir düşünceye sahip olan kişiler aynı dilekçeyi imzalayabilir.
   d) İmza atmasını bilmeyen kişiler, imza yerine parmak izlerini basabilirler.
   e) Dilekçelerde tarih metnin sonuna da yazılabilir.
9. Aşağıdakilerden hangisi raporun özelliklerinden biri değildir?
   a) Bir işin, konunun, nesnenin, eserin, olayın veya durumun incelenmesi, araştırılması için görevlendirilen kişi ya da kişiler tarafından hazırlanır.
   b) Her Türk vatandaşının rapor yazma yetkisi vardır.
   c) Tartışmaya meydan vermeyecek tarzda yazılmalı; ikircikli ifadelerden uzak durulmalıdır.
   d) Her konuda yazılabilir.
   e) Uzun süreli ve ciddi bir çalışmayı gerektirir.
10. Aşağıdakilerden hangisi tutanak için söylenemez?
    a) Bir belge, araç gereç ve benzerlerinin teslimi, bunların yetki devri için düzenlenebilir.
    b) Tarafsız yazılardır; bu yüzden yoruma, kişisel görüşlere yer verilmez.
    c) Başlıkta tutanağın türü belirtilebilir.
    d) Toplantı tutanakları aslına sadık kalınarak özetlenebilir.
    e) Tutanağı yalnız yetkili bir kişi imzalar.

Cevap Anahtarı

1.c, 2.a, 3.d, 4.d, 5.b, 6.a, 7.e, 8.c, 9.b, 10.e

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Ağca, H. (1999). Yazılı anlatım, Ankara: Gündüz Eğitim ve Yayınları.

Ağca, H. (2001). Türk dili, Ankara: Gündüz Eğitim ve Yayınları.

Aktaş, Ş.; Gündüz, O. (2001). Yazılı ve sözlü anlatım kompozisyon sanatı (2. baskı). Ankara: Akçağ Yayınları.

Bahar, E. (2016). Mesleki yazışmalar (2. baskı). Ankara: Detay Yayınları.

Çatıkkaş, A. (2001). Örnekli-açıklamalı yazılı ve sözlü anlatım kılavuzu (3. baskı). İstanbul: Alfa Yayınları.

Ceylan, F. (2015). Yazışma teknikleri ders notları. 11 Aralık 2016 tarihinde http://shmyo.uludag.edu.tr/Ders_Notlari/YAZISMA_TEKNIKLERI-2015.pdf adresinden erişildi.

Erdem, M. D., Karataş, M., Hirik, E. (2015). Yeni Türk dili. Ankara: Maarif Mektepleri.

Gülensoy, T. (2000). Türkçe el kitabı. Ankara: Akçağ Yayınları.

Gündüz, O., Şimşek, T. (2011). Anlatma teknikleri 2 uygulamalı yazma eğitimi el kitabı. Ankara: Grafiker Yayınları.

Kantemir, E. (1997). Yazılı ve sözlü anlatım. Ankara: Engin Yayınları.

Keskin, N. (2014). Mesleki yazışmalar. Bursa: Ekin Yayınları.

Koç, Ö. (2014). Mesleki yazışmalar (4. baskı). Ankara: Nobel Yayınları.

Korkmaz, Z., Ercilasun, A. B., Zülfikar, H., Akalın, M., Gülensoy, T., Parlatır, İ., Birinci, N. (1995). Türk dili ve kompozisyon bilgileri (4. baskı). Ankara: Yüksek Öğretim Kurulu Matbaası.

MEB Sağlık Hizmetleri Sekreterliği, Yazı çeşitleri. 15 Aralık 2016 tarihinde http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Yaz%C4%B1%20%C3%87e%C5%9Fitleri.pdf adresinden erişildi.

Olgun, Y. (1996). Türk dili kompozisyon (6. baskı). İstanbul: Alfa Yayınları.

Resmî Gazete (2019). Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. 18 Mayıs 2019 tarihinde http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/02/20150202-1-1.pdf adresinden erişildi.

Sağol Yüksekkaya, G., Şen, M., Şahin, E., Koç, A., Altun, H. O., Çiftçoğlu Çabuk, A., Herkmen, D., Öztürk, G., Yıldız, N., Özdemir Bulut, Y., Kocakaplan, M. (2012). Türk dili kitabı. İstanbul: Kesit Yayınları.

Şen, O., Ünlü Bayramlı, Ü. (2012). Mesleki yazışmalar. N.Öztürk Başpınar (Ed.), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Tansel, F. A. (1985). İyi ve doğru yazma usûlleri III edebiyat-kompozisyon ilmî araştırma ve metodları (3. baskı). İstanbul: Kubbealtı Neşriyatı.

Tansel, F. A. (1985). İyi ve doğru yazma usûlleri I-II kompozisyon tashih ve mürâcaat el kitabı. İstanbul: Kubbealtı Neşriyatı.

Toparlı, R. (2000). Türk dili ve kompozisyon. Sivas: Dilek Ofset Matbaacılık.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (2019), Madde 74. 18 Mayıs 2019 tarihinde https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2018.pdf adresinden erişildi.

Yakıcı, A., Yücel, M., Doğan M., Yelok, V. S. (2006). Üniversiteler için Türk dili ve kompozisyon bilgileri. Ankara: Gazi Kitabevi.

Yaman, E., Köstekçi, M. (1998). Üniversiteler için örnekli-uygulamalı Türk dili ve kompozisyon. Ankara: Gazi Kitabevi.

Yavuz, K., Yetiş, K., Birinci, N. (1999). Üniversite Türk dili ve kompozisyon dersleri. İstanbul: Bayrak Yayınları.

YÖK Kredi ve Yurtlar Kurumu. Resmî yazışmalarda uygulanacak esas ve usuller hakkında talimat ile merkez ve taşra birimleri devlet teşkilatı numaraları ve standart dosya planı Ocak 2016. 14 Aralık 2016 tarihinde http://yurtkur.gsb.gov.tr/Public/Edit/images/KYK/kurumsal/resmi-yazisma-kurallari-2016.pdf adresinden erişildi.

YAZIŞMA VE YAZIŞMA TÜRLERİ /ÖZEL YAZI TÜRLERİ



İÇİNDEKİLER

- Özel Yazılar
- Özel Yazı Türleri
  - Elektronik Posta (E-posta) Yazısı
  - Tebrik Yazısı
  - Teşekkür Yazısı
  - Özür Yazısı
  - İstifa Yazısı
  - Veda Yazısı
  - Başsağlığı ve Teselli Yazısı
  - Diğer Yazı Türleri



HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Özel yazı türlerini resmî yazılardan ayıran özellikleri açıklayabilecek,
  - Özel yazışma türleri (tebrik, teşekkür, davetiye vb.) hakkında bilgi sahibi olabilecek,
  - Elektronik posta, tebrik, teşekkür, özür, istifa, veda, teselli yazısı oluşturabilecek,
  - Öz geçmiş ve öz geçmiş sunum yazısı hazırlamak için bilgi ve becerilere sahip olabilecek,
  - Yazılı iletişimin tanımını, amacını ve önemini kavrayabileceksiniz.

Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

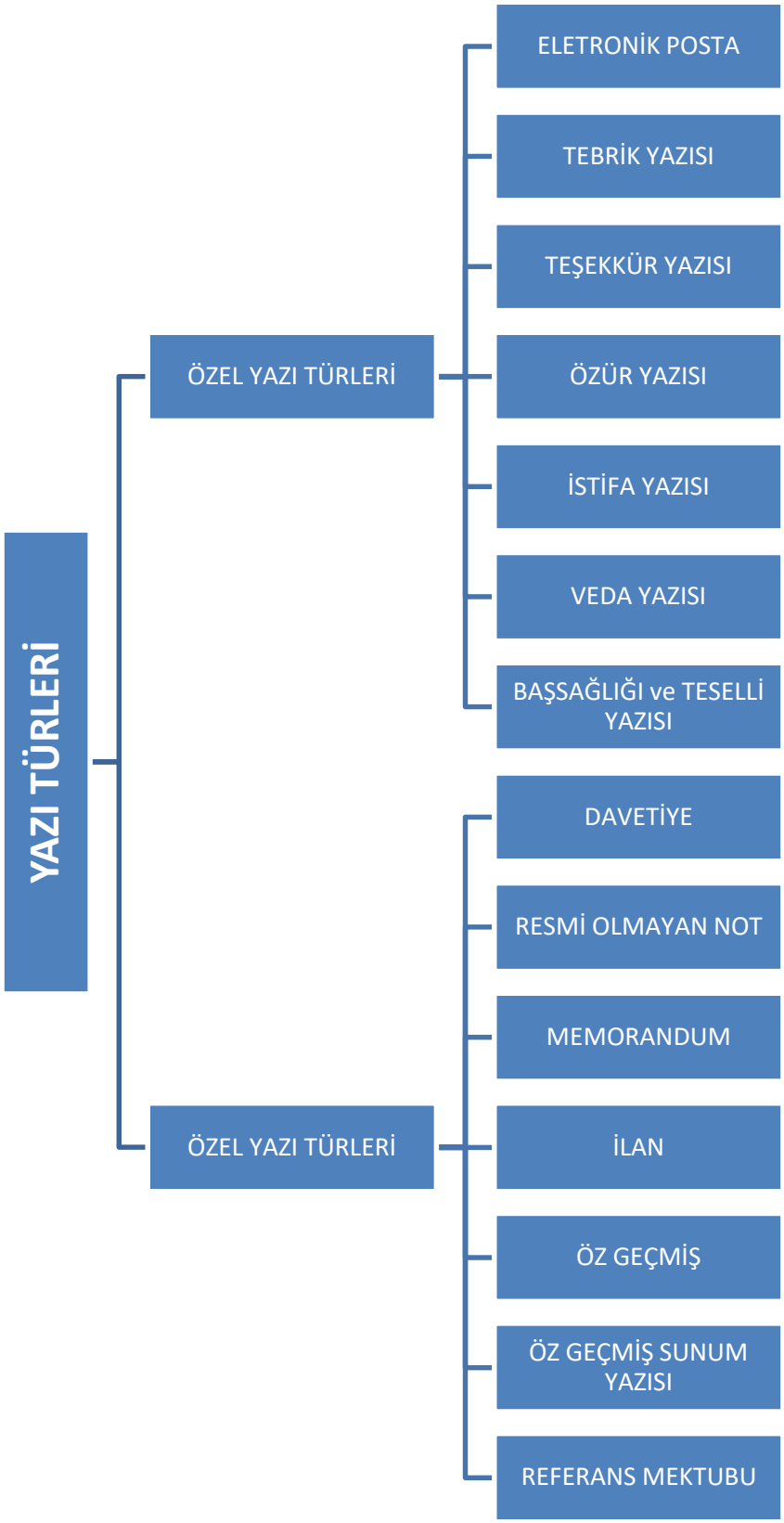
YAZIŞMA TEKNİKLERİ

Dr. Öğr. Üyesi
Hüsna KOTAN

ÜNİTE

5

© Bu ünitenin tüm yayın hakları Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin alınmadan ünitenin tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.


YAZI TÜRLERİ
ÖZEL YAZI TÜRLERİ
ELETRONİK POSTA
TEBRİK YAZISI
TEŞEKKÜR YAZISI
ÖZÜR YAZISI
İSTİFA YAZISI
VEDA YAZISI
BAŞSAĞLIĞI ve TESELLİ YAZISI
ÖZEL YAZI TÜRLERİ
DAVETİYE
RESMİ OLMAYAN NOT
MEMORANDUM
İLAN
ÖZ GEÇMİŞ
ÖZ GEÇMİŞ SUNUM YAZISI
REFERANS MEKTUBU

GİRİŞ

Özel yazılar nezaketen, dostluk, akrabalık ve arkadaşlık nedeniyle gerek kişisel gerekse görev gereği kişi ya da kurumlara teşekkür, kutlama, dilek veya temenni iletmek amacıyla yazılır. Bu tür yazılar resmîî ya da iş yazılarındaki birtakım kurallara uymadan serbestçe ve isteğe bağlı olarak yazılır. Bazen el yazısı ile de yazılabilen bu yazıların ortak özelliği nazik, dostane, samimi bir ifade ile ve kısaca yazılmasıdır. Özel yazılar şekil olarak sadedir, bu yazılarda sayı, konu, ilgi bölümleri yoktur. Kurumlarda veya şirketlerde kullanılmışsa; kurumun veya şirketin gelen ve giden evrak defterine kaydedilmezler. Çünkü bu yazılar sadece yazanı ve yazılanı ilgilendirir.

Özel yazıları üçüncü şahısların açma izinleri yoktur. Kuruluşlara gelen özel yazılar gelen evrak defterine kayıt edilmez ve ilgili kişiye ulaştırılır. Yalnızca işletmeye gelen kutlama, yıldönümü ve herhangi bir teşekkür veya rica belirten özel yazıların açılmasında bir sakınca yoktur ve bunlar kayıt altına alınabilir.



Özel yazılar sadece iki tarafı ilgilendirir. Bu nedenle özel yazıların gizliliği kanunlarla korunur. Mahkeme kararı olmadan hiçbir özel yazı açılmaz.

Özel yazılar kişi veya kurumlara bireysel talepleri iletmek üzere yazılan yazılardır. Bunun dışında kişilerin kendileri ya da çalıştıkları kurumların adına da belli zamanlarda (yıl dönümlerinde, bayram vb. özel günlerde, genel kurul vb. toplantılarda, çalışma dönemlerinin açılış ve kapanışlarında, belirli aralıklarla gerçekleştirilen konferans, seminer, toplantı, panel vb. etkinlikler için) yazdıkları mektuplar bu tür içerisinde değerlendirilir. Kişiler ve kuruluşlar arasında karşılıklı iyi ilişkilerin kurulmasında ve geliştirilmesinde oldukça yararlı olan özel yazılar halkla ilişkiler açısından da oldukça etkilidir.
Bu ünitede özel yazı ve türlerinden bahsedilecektir.

ÖZEL YAZILAR

Konu ve uzunluk sınırı olmayan özel yazılarda yaşamın her anı her alanı ile ilgili olarak yazılabilir. Yazı yazan kişi ile muhatabı arasındaki ilişkinin gücü ve derinliği yazının içeriğini ve özelliklerini belirler. Bir yere davet etme, bir başarıyı ya da özel günü kutlama, başsağlığı veya geçmiş olsun dileği iletme amacıyla kaleme alınan bu tür yazılar genellikle kısa olmakla birlikte kişiler arasındaki ilişkiye bağlı olarak uzunluğu-kısalığı değişebilir.



Her özel yazı aynı üslupla yazılmaz. Sevinçli haberin verileceği bir yazı ile üzücü bir olayın anlatıldığı yazı aynı üslupla yazılmaz.

Bu yazılarda içtenlik ve kişisellik esastır. Özel yazılarda konuşma üslubu hâkimdir fakat yazım ve noktalama kurallarına dikkat edilerek, saygı ifadelerine yer verilmelidir. Bu yazılarda konu dışına çıkmamalı, alıcıyı ilgilendirmeyecek ayrıntılara yer verilmemelidir. Duygu ve düşünceler duru, yalın, özentisiz ve anlaşılır bir dille anlatılmalıdır.

Özel yazılar yazılırken dikkat edilmesi gereken özellikler:

- Günümüzde özel yazılar bilgisayarla yazılmaktadır. Eğer bu tür için bilgisayar kullanılmayacaksa yazı beyaz bir çizgisiz kâğıda siyah ya da mavi mürekkepli kalem ile yazılmalıdır.
- Yazının yazıldığı yer ve tarih kâğıdın sağ üst köşesine yazılmalıdır.

- Yazı bir hitap sözüyle başlar. Bu hitap yazan kişi ile alıcı arasındaki özel durum dikkate alınarak belirlenir. Hitap sözü, tarih ve yerin yazıldığı hizadan biraz aşağıda, sol üst köşede satır başı yapılarak yazılır. Hitaplarda her kelime büyük harfle başlar ve hitap sözünden sonra virgül konur. "Sevgili Kardeşim,", "Değerli Arkadaşım,", "Sayın Müdürüm," gibi.
- Yazıyı yazan kişinin ismi ve soy ismi, yazının sağ alt köşesine yazılır; imza, ismin ve soy ismin yazıldığı yerin üstüne atılır.
- Yazıyı yazan kişinin adresi sol alt köşeye yazılır. Adres bildirmek, her özel yazı için zorunlu değildir.
- Tamamlanan yazı ifade, yazım ve noktalama bakımından tekrar gözden geçirilerek alıcıya gönderilir.

Özel Yazı Türleri

- Elektronik posta (e-posta) yazısı
- Tebrik yazısı
- Teşekkür yazısı
- Özür yazısı
- İstifa yazısı
- Veda yazısı
- Başsağlığı ve teselli yazısı
- Davetiye
- Resmî olmayan not
- Memorandum
- İlan
- Öz geçmiş
- Öz geçmiş sunum yazısı
- Referans (Tavsiye) yazısı

Elektronik posta (e-posta) yazısı

Günümüzde iletişim yöntemlerinin en önemlisi ve neredeyse hayatımızın vazgeçilmez durumuna gelmiş haberleşme yöntemi elektronik postadır. Elektronik posta, internet üzerinden gönderilen dijital mektup demektir. E-posta ya da e-mail de bu kavramın akronimidir. E-postayı beyaz bir zarfın içindeki mektup ve e-posta hesabını da bir posta kutusuna benzetebiliriz. Yani görsel olarak kâğıt bir mektup ile aralarında büyük bir fark yoktur. Yalnızca elektronik postaya normal mektuplardan farklı olarak her türlü resim, fotoğraf, grafik, slayt gösterisi, film, ses kaydı, video gibi her türlü dosya türü ekleyebilir ve alıcının bilgisayarına bu yöntem ile transfer edebiliriz. Bu iletilerin gönderilmesinde dikkat edilmesi gereken önemli bir nokta gizliliktir. Zira internet üzerinden göndereceğimiz hiçbir mektubun başkaları tarafından görülmeyeceğinden ve yazdıklarımızın bir süre sonra internet ortamında var olmadığından emin olamayız. Bu nedenle e-posta kullanırken özel ve önemli iletiler konusunda dikkatli olunmalıdır.



Günümüzdeki en popüler e-posta sağlayıcıları gmail, hotmail, yahoo mail, mynet mail, yandex 'dir.



İnternette bir yere elektronik posta gönderebilmek için göndericinin ve alıcının e-posta adresi olması gerekir.

21. yüzyılda bilgisayar ve internet her alanda kullanılmakta, e-posta sistemi kullanıcılarına mesajları okuma, saklama, gönderme, sıraya koyma ve yanıtlama gibi çeşitli hizmetler vermekte ve onların dünyanın dört bir tarafı ile haberleşmesini sağlamaktadır. Bütün bu özellikler dolayısıyla kaçınılmaz bir iletişim aracı hâline gelmiş olan elektronik posta varlığını iş dünyasında da hissettirmektedir. İş dünyası içerisinde kullanılan e-posta kullanımı dokümantasyon konusunda işletmelere büyük bir tasarruf sağlamıştır. Bu tasarruf gerek iş ağı içerisinde kullanılan kâğıt ve bülten konusunda gerekse dış çevre ile gerçekleştirilen iletişim konusundadır. Çünkü elektronik posta, normal posta veya faksa göre daha ucuz ve hızlı bir iletişim sağlamakta bu yönleriyle de her alanda tercih nedeni olmaktadır.

Elektronik posta mesajı yazarken veya yollarken birtakım kurallara uymak gerekir. Bunları şöyle sıralayabiliriz:

- *Açık ve anlaşılır bir dil kullanılmalıdır.* E-posta iletilerinde istek ve önerileriler mutlaka kısa, öz ve anlaşılır olmalı, mecbur kalınmadıkça mecazî anlatıma yer verilmemelidir.
- *Yazım ve noktalama işaretlerine önem verilmelidir.*
- *İletiler paylaşılmamalıdır.* Özel olarak gönderilen iletiler, mecbur kalınmadıkça kopyalanıp başkalarına göndermemeli, alıntılar varsa bildirilmelidir.
- *Diğer iş mektuplarında kullanılan hitap ve saygı ifadeleri e-posta yazımında da kullanılmalıdır.* Sayın Mustafa Akpınar, Sevgili Yasemin gibi.
- *Bir tarih belirtilmediyse e-postalara görgü kurallarına göre en fazla 3 gün içinde cevap verilmedir.*
- *Selam yerine slm, teşekkür yerine tşk. gibi kısaltmalar ya da şekilli ifadeler kullanılmamalıdır.* İş çevrelerinde bu tip uygulamalar profesyonellikle bağdaştırılamaz. Dolayısıyla özellikle kurumsal e-postalarda mümkün olan en uygun yöntem kullanılmalıdır.
- *Elektronik postada büyük harf kullanılmamalıdır.* Büyük harf "bağırmak, karşıdakine sert bir ifade kullanmak" anlamına gelir. Kâğıda dayalı yazışmalarda da yazının tamamını büyük harfle yazmamalıdır. Gerekli görülen yerlerde (başlık vb.) büyük harfler kullanılabilir. Eğer bir şeye vurgu yapılmak istenirse <…> işaretleri kullanılmalıdır.



Örnek

- Kime : sezgin@gmail.com
- Bilgi :
- Konu : Toplantı Kararları
- Merhaba Sezgin Bey,
- Dün toplantıda alınan kararları ek dosya hâlinde gönderiyorum.
- İyi çalışmalar dilerim….

Örnek

- Kime : drmervekarabulut@hotmail.com
- Bilgi :
- Konu : Hasta Kayıtları ve Taburcu İşlemleri
- Sayın Doç. Dr. Merve KARABULUT
- Dahiliye servisinde yatmakta olan hastaların kayıtları ve taburcu işlemlerini içeren dosya ekte tarafınıza gönderilmiştir.
- Saygılarımla,
- Dahiliye Sekreterliği

Tebrik Yazısı

Mutlu olayları, özel günleri ve başarıları kutlamak; iyi temennilerde bulunmak amacıyla kişi veya kurumlara yazılan kısa yazılardır. Tebrik yazıları bayramlarda, yılbaşlarında, doğum günü, kuruluş ve yıldönümlerinde, yeni bir göreve atanma durumlarında, kişilerin önem verdiği gün ve olayların yıl dönümlerinde yaşadıkları sevince ortak olmak amacıyla yazılan özel yazılardır. Kutlama yazıları kısa ve içten bir anlatımla, doğru ve akıcı bir Türkçe ile yazılmalıdır. *Mesajdaki ifadeler kişilerin ve kurumların samimiyet derecesine göre belirlenmeli, mesaja bu duruma bağlı bir ifade ile başlanmalıdır.* Yazının ilk cümlesinde tebrik edilecek konu belirtilmeli, uygun bir saygı ya da sevgi ifadesi ile yazı tamamlanmalıdır.

Bu tür yazılarda dikkat edilmesi gereken en önemli konu zamanlamadır. Tebriklerin, o özel günde gönderilene ulaşmasına önem verilmelidir.

Bu yazılar; mektup, telgraf, faks, e-posta, özenle seçilmiş basılı tebrik metinleri ya da sosyal paylaşım siteleri aracılığıyla gönderilebilir. Eğer basılı metin kullanılacaksa hitap ifadesinin el yazısı ile yazılıp imzalanması nezaket açısından uygun olacaktır.

Örnek

- 18.02.2016
- Sevgili Yasemin,
- Doçentlik unvanını almandan dolayı seni tebrik eder, başarılarının devamını dilerim. Sevgilerimle.
- Prof. Dr. Fatih DENİZLİ



Örnek

•Sayın İsmail Yusuf GÖDEKMERDAN,

• Bayramınızı kutlar, her gününüzün bayram neşesi içinde geçmesini dileriz.

• KÖZEN Ailesi

Teşekkür Yazısı



Teşekkür yazısı davranışlarıyla memnuniyet veren, iyilik eden veya tebrik mektubu gönderen kişi ve kuruluşlara memnuniyet bildirmek amacıyla yazılan yazılardır.

Teşekkür yazısı davranışlarıyla memnuniyet veren, iyilik eden veya tebrik mektubu gönderen kişi ve kuruluşlara memnuniyet bildirmek amacıyla yazılan yazılardır. Bu mektupların yazılma zorunluluğu yoktur. Fakat iş ilişkilerini geliştirmenin, karşı tarafa saygı ve nezaket göstermenin en etkin aracıdır. Bu nedenle bu tür yazıların sade ve abartısız bir dil ile gecikmeden yazılması yerindedir.

Teşekkür yazılarında konuyla ilgili duyulan memnuniyet, olumlu izlenimler ve iyi niyet duygularından söz edilir. Bu duygu ve düşünceler karşı tarafa sözlü olarak da iletilebilir. Hatta günümüzde her ne kadar gazete ilanı vererek veya sosyal paylaşım siteleri aracılığıyla da teşekkür etmek yaygın hâle gelmişse de teşekkürün yazılı şekilde iletilmesi nezaket kuralları gereği daha uygun ve etkili olmaktadır.



Örnek

•Sayın Prof. Dr. Muhammet ERSOY

• “Kafa Travmaları, Ağrı Tedavisi ve Fonksiyonel Nöroşirürji” isimli konferansımıza göstermiş olduğunuz ilgiden dolayı teşekkürlerimi sunarım.

• Prof. Dr. Atifet BİNGÖL

• Nöroloji Anabilim Dalı Başkanı

Özür yazısı

Bir işletmenin diğer kurum ve kuruluşlarla veya iş ilişkisi içerisinde olduğu kişilerle ilişkilerinde zaman zaman elde olmayan nedenlerden dolayı olumsuz bir durum meydana gelebilmekte veya taraflar bazen sözlerini yerine getirmeyebilmektedirler. Bu gibi istenmeyen durumların meydana gelmesi hâlinde, kusurlu veya hatalı olan taraf ilişkilerin bozulmaması arzusuyla ve bir nezaket kuralı gereği özür yazısı yazar.

Bu yazılarda özre neden olan durumun elde olmayan nedenlerden kaynaklandığı belirtilir. İlişkilerin en üst seviyeye çıkarılması için elden gelenin yapılacağı ifade edilir.

Özür yazılarında usulünce özür dilenir, hatanın tekrarlanmayacağı konusunda karşı tarafa güven verilir.

Örnek

- Sayın Mahmut KURAN
- 03.12.2016 tarihinde tarafımıza yapmış olduğunuz şikâyet üzerine ürünümüz gıda mühendislerimiz tarafından değerlendirilmiştir. Dondurulmuş gıdanın saklanması gereken koşullarda muhafaza edilmediğinden dolayı bozulduğu tespit edilmiş ve satıcı firmaya gerekli uyarılar yapılmıştır. Siz değerli müşterimizden özür diler, zararınızın karşılanacağını taahhüt ederiz.
- Saygılarımızla,
- Abdulkadir MESCİ
- Gıda Kontrol Müdürü

İstifa Yazısı

Herhangi bir vakıf, dernek üyeliği ya da başkanlığından istifa edebilir veya çok sevdiğiniz bir iş yerinden ayrılmak zorunda kalabilirsiniz. Hatta memnuniyetsizlikler dolayısıyla işten çıkmak isteyebilir ya da kariyerinizi bir adım öteye taşıyabilmek adına iş değişikliği yapmak arzusunda olabilirsiniz. Oldukça zor olan bu süreçte yöneticiye doğru bir istifa bildirimini yapabilmek oldukça önemlidir. *Zira usulüne uygun bir istifa mektubu işleri kolaylaştırırken, bilinçsiz yazılan bir mektup ise işleri istenmeyen noktalara getirebilir.*

İstifa mektuplarında kullanılan dil oldukça önemlidir. Bu nedenle yazının kısa ve basit olmasına özen göstermelidir.

İnsan kaynakları müdürlüğüne, genel müdürlüğe ya da yetkili departmana hitaben yazılan istifa yazılarında öncelikle; işe başlanılan tarih, çalışılan pozisyonun adı ve istifanın bildirildiği tarih belirtilmelidir. İstifa yazısının; 6 aydan az süredir çalışılıyorsa 2 hafta önceden; 6 ay ile 1.5 yıl arası çalışıldıysa 4 hafta önceden; 1.5 yıl ila 3 yıl arası çalışıldıysa 6 hafta önceden, 3 yıldan fazla çalışıldıysa 8 hafta önceden verilmesi gerekir. Bu yazılarda istifa sebebi belirtilmek zorunda değildir. *Fakat istifa sebebi her ne olursa olsun, yazıda olumsuz ifadelere yer vermemeli kibar ve profesyonel olmaya gayret ederek çalışma arkadaşlarına ve yöneticilere teşekkür edilmelidir.*

Örnek

03.10.2016

YAPRAK TIBBI DOKÜMAN A.Ş.

•Yaprak Tıbbı Doküman A.Ş. İnsan Kaynakları Müdürlüğü'nün Dikkatine,

•20.04.2000 tarihi itibariyle başlamış olduğum tıbbi tanıtım sorumlusu görevinden 03.10.2016 itibarıyla ayrılıyorum. İstifamın kabulünü ve gereğinin yapılmasını arz ederim.

•Saygılarımla,

Cansu GÜVEN

Örnek

02.06.2015

•SAĞLIK BAKANLIĞI'NA,

• 657 sayılı Kanunun "Çekilme:" başlıklı 20. maddesinde "Devlet memurları, bu kanunda belirtilen esaslara göre memurluktan çekilebilirler." hükmü, 94. maddesinde ise "Devlet memuru bağlı olduğu kuruma yazılı olarak müracaat etmek suretiyle memurluktan çekilme isteğinde bulunabilir" hükmü yer almaktadır.

•Yukarıdaki hüküm gereğince, memuriyet görevinden çekilmek istiyorum.

•Gereğini arz ederim.

Burak ÖZ

Veda yazısı kişinin isteğine bağlı bir yazıdır.

Veda Yazısı

İş yerlerinden çeşitli sebeplerle ayrılan kişilerin, yöneticilerine ve çalışma arkadaşlarına karşı duygu ve düşüncelerini yazdığı yazıdır. Veda yazısı kişinin isteğine bağlı bir yazıdır.

Örnek

• Saygıdeğer Yöneticilerim ve Sevgili Arkadaşlarım,

• 2000 yılında başlamış olduğum görevimden bugün itibari ile ayrılıyorum. Bu süre zarfında emeği geçen tüm yöneticilerime; desteklerini ve sevgilerini esirgemeyen çalışma arkadaşlarıma gönülden teşekkür ederim. Umarım her şey gönlünüzce olur. Hepinize sağlıklı, mutlu ve başarılı günler diliyorum.

• Halime KILIÇ

Meslekler içinde sadece gazetecilerin (köşe yazarı) gazeteden ayrılmaları okurlarını da ilgilendirdiği için veda yazma zorunluluğu vardır.

Başsağlığı ve Teselli Yazısı

İnsanların acılı günlerinde onların acılarını paylaşmak ve teselli etmek amacıyla yazılan mektuplara başsağlığı ve teselli yazıları denir. Bu yazılar bir yakınını kaybetmiş veya hastalık, yangın, sel, deprem vb. gibi olumsuz bir durumla karşılaşan eş, dost ve akrabaların üzüntü ve kederlerini paylaşmak, onlara sabır dilemek amacıyla yazılır. Bu tür yazılar bir kişiye hitaben yazılabileceği gibi bir aile, topluluk veya kuruma hitaben yetkili kişilere de yazılabilir veya yayınlanabilir.



Başsağlığı ve teselli yazısı için bir telgraf da gönderilebilir.



Örnek

25.09.2016

Sayın Keskin Ailesi,

Geçirmiş olduğunuz trafik kazasını üzülerek öğrendik. En büyük tesellimiz can kaybınızın olmamasıdır. Böyle üzüntü verici olaylarla tekrar karşılaşmamanızı diler, herhangi bir yardım ihtiyacı hâlinde yanınızda olacağımızı bilmenizi isteriz. Geçmiş olsun dileklerimizle.

KAYA Ailesi



Örnek

Sayın Özgür ASLAN,

Değerli personeliniz Fikret ŞİMŞEK'in vefatını öğrenmenin üzüntüsü içindeyiz. Acınızı paylaşıyor, ailesine, yakınlarına ve siz meslektaşlarına başsağlığı ve sabır diliyoruz.

Saygılarımızla,

Davetiye

Konferans, resepsiyon, kokteyl, açılış, konser, düğün, nişan, doğum günü gibi toplantılara katılımı istenen kişilere gönderilen kısa çağırma yazısıdır. Resmî ya da özel olan davetiye yazılarında genellikle üçüncü şahıs ağzı kullanılır. Bu tür yazılarda eğer davete katılacakların sayısının kesin olarak belirlenmesi gerekirse davetiyenin sağ alt köşesine 'LCV', 'Lütfen Cevap Veriniz' ibaresi eklenir ve altına telefon numarası yazılır.

Bazı çok önemli davetler için yazılı cevap istenir.

Bir davetiye yazısında bulunması gereken unsurlar şöyledir:

Daveti yapan kurumun, kurum mensubunun veya kişinin adı, düzenlenen olayın türü ve niteliği, zaman, yer ve tarih, kokteyl, yemek vb. olup olmadığı, bazı durumlarda davet yerini gösteren harita veya davet mahallinin krokisi de eklenir, gerek duyulduğunda kıyafet şekli ve cevap istendiğinde ilişki kurulacak telefon numarası, davet edilen yere çocuk getirilip getirilmeyeceği de davetiyeye yazılmalıdır.

Örnek

Sayın Prof. Dr. Ahmet BİNGÖL
Müdür

Atatürk Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu 2015-2016 eğitim-öğretim yılı mezuniyet törenini onurlandırmanızı diler.

Tarih: 13.06.2016
Saat: 14:00
Yer: Atatürk Üniversitesi, Oditoryum

Resmî olmayan not

İş yerinde veya yakın çevredeki samimi insanlar arasında bazen ayrıntılı resmî yazışmaların yapılmaması gereken durumlar olur. Bu durumlarda yazılan kısa yazılara resmîî olmayan notlar denir. *El yazısıyla yazılan bu tür notlarda dikkat edilmesi gereken en önemli husus notun kim için yazıldığı ve notta neyin anlatıldığıdır.* Bu nedenle not yazacak kişinin öncelikle iletmek istediği önemli noktalar hakkında net bir fikrinin olması, açık ve anlaşılır bir dil kullanması, saat, tarih, telefon numarası gibi gerekli tüm ayrıntıları vermesi; gerekirse daha fazla ayrıntı için nerede ya da hangi telefonda bulunacağını belirtmesi ve en önemlisi de tüm bunları okunaklı bir yazıyla yazması gerekir.

Örnek

15.05.2015
Sevgili Nursan,
Fırat AKPINAR adlı öğrencin seni aradı. Ders notu ile ilgili bir bilgiye ihtiyacı varmış. Yarın 10:30'da tekrar arayacağını söyledi.
Selamlar…
Canan ÇAKMAK

Memorandum

Hatırlanacak şey anlamına gelen memorandum bilgi verici veya hatırlatıcı nottur. Bu yazılar şirket içi veya şirket merkezi ile şubeleri arasında bilgi sorma, bilgi verme, onaylama, fikir değişimi, toplantı talebi, toplantı tarihi değişimi gibi konularda bilgi vermek amacıyla yazılır.

Memorandumda ana başlık, gönderen ve gönderilen başlıkları, tarih ve referans, konu başlığı, metin kısmı ve gönderenin parafı bulunur.

Memorandum sözcüğünün kısaltılmış biçimi "memo" dur. *Memo şirket dışı* iletişimde kullanılmayan bu yazılar şirket tarafından önceden hazırlanmış formlara yazılır. İki ana türü vardır ve bunlar yazıldıkları kâğıdın ölçüsüne göre A-4 ve A-5 memo olarak adlandırılır. A-5 memolar A-4 memolara göre boyut olarak daha küçüktür. Aktarılması gereken bilgi uzun ise A4 boyutu; kısa ve öz talimatlar vermek, tek bir maddeden oluşan bir bilgi iletmek, yeni bir uygulama hakkında çalışanlara bazı kural ya da düzenlemelerin varlığını hatırlatmak, bilgi ve öneri rica etmek gibi kısa mesajları iletmek için ise A5 boyutu kullanılır.

Teknolojik gelişmeler sonucu kurum içi ağ sistemleri ve internetin yaygınlaşması ile bu tür haberleşmeler elektronik ortamda gerçekleşmektedir. Bu durumda memorandumlar şirketteki herkes tarafından kolaylıkla görülüp okunabilir. Bu nedenle gizli bilgiler için memorandum kullanılmaz. Bu durumda ilgili kişiye "gizlidir" mührü bulunan kapalı bir yazı gönderilmesi gerekir.

Örnek

- Gönderilen: Tüm Personel
- Gönderen: Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü
- Tarih: 03.12.2014
- Konu: Arazi Tazminatları

- Yıl sonu hesaplarının erken kapatılacak olması nedeniyle arazi ve seyyar görev onaylarının aralık ayının ilk haftasına kadar İnsan Kaynakları Şube Müdürlüğüne bırakılması rica olunur.

İlan

Bir haber ya da konuyu duyurmak, kişilerin bir haber veya konu üzerine dikkatini çekmek amacıyla yazılan kısa yazılardır. Kimi zaman bu yazılar resmî veya özel kuruluşların personel, malzeme veya başka ihtiyaçlarını karşılamak için yaptıkları duyurulardır.

İlanlar hızlı, dikkat çekici ve basit bir haberleşme aracıdır.

İlanda ne söyleneceği, nasıl söyleneceği, mesajın dikkat çekiciliği ve ilanın nerede sergileneceği önemlidir. Bu nedenle etkili ve güzel bir ilan hazırlamak için; ilan başlığının açık ve net olmasına, ilanda verilecek mesajın kısa ve anlaşılır olmasına, ilan yazılırken satır aralarının açık olmasına, üstte, altta ve yanlarda boşluk bırakılmasına, herkesin okuyabileceği uygun yer ve yüksekliğe asılmasına dikkat edilmelidir.

İlanlar, yapı ve niteliklerine göre ilanlar ve içeriklerine göre ilanlar olmak üzere ikiye ayrılır. Yapı ve niteliklerine göre ilanlar ise resmî ilanlar ve özel ilanlar olmak üzere kendi içinde ikiye ayrılırlar.

Örnek

- EREN LABORATUVAR CİHAZLARI TİCARET A.Ş.

- Firmamızın Teknik Servis Bölümünde görevlendirilmek üzere;
- Laboratuvar cihazları onarım ve bakım konusunda deneyimli, İngilizce bilen, aktif sürücü ehliyetli, seyahat engeli olmayan mühendis ve teknisyen alınacaktır.

- Meltem Sokak No: 13 Çankaya /Ankara
- P. K. 06500 Ankara 0 312 212 00 00-0 312 212 11 11

Örnek

- Kuşkapan ve Uzunöz Aileleri

- Erdem ve Betül'ün
- Düğün törenlerinde sizleri de aramızda görmekten mutluluk duyarız.
- Yer: Dedeman Oteli – Erzurum
- Tarih: 23.07.2012
- Saat: 19:00

Öz geçmiş

Herhangi bir kurum ya da kuruluş tarafından özel bir amaçla istenen ve kişinin hayatını, yeteneğini, iş yapma gücünü ortaya koyan düz yazı biçimine öz geçmiş adı verilir. Öz geçmiş yerine Latincede "Cirruculum Vitae" kısaltması CV kullanılmaktadır. Öz geçmiş genellikle iş başvurusu sırasında adaylar hakkında ön bilgiler edinmek üzere işveren konumundaki kişi veya kurumlarca istenmektedir. Bazen de personelin tanıtımı için hazırlanan kataloglarda veya web sayfalarında kullanılmak üzere öz geçmiş istenmektedir.

Öz geçmiş hayat hikâyesi değildir, bu yönüyle otobiyografi ve biyografiden ayrılır.

Öz geçmiş hayat hikâyesi değildir, bu yönüyle otobiyografi ve biyografiden ayrılır. Otobiyografide herhangi bir alanda tanınmış bir kişi, kendi hayat hikâyesini bütün ayrıntılarıyla ve tam bir gerçeklikle anlatır. Biyografide bir kimsenin hayatı bir başkası tarafından dile getirilir. Öz geçmişte ise her bilgi yazılmaz. Kişinin işe kabul edilmesini sağlayacağını düşündüğü özellikler yazılır. Başvurulan işin niteliğine göre istenen bilgilerde bazı farklılıklar olabilir.

Bazı kurumlar, öz geçmiş bilgileri için hazır formlar kullanmaktadır. Hazır formlar doldurulurken verilen bilgilerin doğruluğu kadar sunuluşu da önemlidir. Çünkü öz geçmiş profesyonel iş hayatında kişinin istediği pozisyona ulaşmasın

sağlayacak en etkili araç, kurallara uygun olarak tasarlanmış şahsi hedef ve yetenekleri içeren en önemli belgedir. Bu belgenin etkileyici ve dinamik olması kişinin diğer adaylar arasında ön plana çıkmasını kolaylaştıracaktır.

Öz geçmiş yazarken öz geçmiş isteğinde bulunan kurumun, kuruluşun veya kişinin amacı bilinmeli ve sadece bu amaca yarayacak bilgiler kısa, açık, doğru ve abartısız bir üslupla yazılmalıdır. Öz geçmişte yer alan bilgilerin belgelendirilebilir olmasına özen gösterilmelidir. Öz geçmişin özenle ve dikkatle hazırlandığı, her hâliyle sunulan kişiye hissettirilmelidir.

Bir öz geçmişte yer alması gereken temel bilgiler şunlardır:

Kişisel bilgiler: Doğum tarihi, yeri, medeni hâl, askerlik durumu, sürücü belgesi gibi bilgilerin yer aldığı bölümdür. Bu bölümde erkek adayların askerlik durumunu belirtmesi gerekir. Kadın adayların bu tür bir başlık açmasına gerek yoktur. Sürücü belgesi de pozisyonun durumuna göre yazılması gereken bir bilgidir. Kişisel bilgiler bölümünde işin durumuna göre gerekli görülüyorsa kilo, boy bilgileri verilebilir. Özel güvenlik elemanları, kabin memurları, mankenler için bu tür bilgilerin verilmesi uygundur.



İlgi alanları, ödüller, yayımlanmış eserler gibi bilgiler başvurulan iş hedefleri açısından önem taşıyorsa öz geçmişte bahsedilmelidir.

Kariyer hedefi: Adayın kariyer hedefini, istediği işin niteliklerini tanımladığı bölümdür.

İş deneyimi: İş deneyiminde en son çalışılan yer en önce yazılır. Söz konusu iş; en son çalıştığınız ancak ayrıldığınız bir iş ya da hâlihazırda çalışmakta olduğunuz bir iş olabilir. Bu bölüme çalıştığınız firmanın adı, giriş ve çıkış tarihleriniz ve görev unvanınız mutlaka yazılmalıdır. İş yerindeki çalışma tarihi yazılırken önce giriş, sonra da çıkış tarihi yazılmalıdır. (2000-2009) gibi. Çalışmaya devam edilen bir iş varsa önce işe giriş tarihi yazılmalı sonra üç nokta (…) ile çıkış tarihi belirtilmelidir. Üç nokta (…) "hâlen çalışıyorum" anlamına gelir. Yeni mezun olan adaylar ise staj bilgilerini iş deneyimi bölümünde belirtebilirler.

Eğitim: Adayın en son mezun olduğu ya da haâlen devam ettiği okuldan başlayarak mezun olduğu liseye kadar olan süreci tanımlayacağı alandır. Bu bölüme eğitim bilgileri yazılırken okula giriş ve mezuniyet yılı belirtilmelidir. Eğer istenirse mezuniyet notu yazılabilir. Eğitim hâlen devam ediyorsa önce okula giriş yılı yazılır ve sonra üç nokta (…) konur. Üç nokta "hâlen eğitimim devam ediyor" anlamını taşır.

Yeterlilikler: İş yaşamında önemli olabilecek teknik veya teknik olmayan bilgi ve becerilerin ifade edildiği bölümdür. Bilgisayar ve yabancı dil, teknik bilgiler, sertifikalar vb. bilgiler burada yer alabilir.

İletişim bilgileri: Bu alanda ad, soyadı, adres, telefon, e-posta bilgileri sayfanın en üstüne ve kâğıdı ortalayacak biçimde verilir. E-posta adresinde kişinin adı ve soyadını içeren bir adres kullanımına dikkat edilmelidir.

Fotoğraf: Öz geçmişe yüz ifadesinin doğal, dinamik ve pozitif olduğu vesikalık bir fotoğraf konulmalıdır.

Öz geçmişin amacı iş görüşmesine gitmeden önce işverene adayın kendisi hakkında ön bir bilgi vermesidir. Bu nedenle öz geçmiş yazımı titizlikle ele alınması ve üzerinde zaman harcanması gereken bir yazı şeklidir.

Etkili öz geçmiş yazımında şunlara dikkat edilmelidir:

- Öz geçmişin görüntüsü çok iyi olmalıdır.
- "Ben" ifadesi kullanılmamalıdır.
- Kesinlikle el yazısı kullanılmamalı, bilgisayarda yazılmalıdır.
- Yazı karakteri seçilirken gözü yoran süslü karakterlerden uzak durulmalı okunaklı yazı karakterleri kullanılmalıdır.
- Okunaklılığı sağlamak için 10 puntodan küçük karakterler kullanılmamalıdır.
- Öz geçmişteki bilgiler 2 sayfayı geçmemeli, mümkünse 1 sayfaya sığdırmalıdır.
- Öz geçmiş gönderilmeden önce çok iyi kontrol edilmeli, yazım kuralları, noktalama işaretlerinin kullanımı gözden geçirilmelidir.
- Öz geçmiş şeffaf bir dosyaya konularak büyük bir zarfla gönderilmelidir. Faks ile gönderilmemelidir çünkü faks kâğıdının kalitesi iyi değildir. E-posta ile gönderilmesi isteniyorsa önce word dokümanında öz geçmiş oluşturulup, ad ve soyadı yazarak dosyayı kaydedip ardından "ek dosya" hâlinde gönderilmelidir. Ayrıca "konu" bölümüne "öz geçmiş" şeklinde bir bilgi yazılmalıdır.



Öz geçmişteki bilgiler yanlış veya gerçek dışı olmamalıdır.

Kariyer hedefine yönelik olarak en güçlü yönleri vurgulayacak şekilde öz geçmiş düzenlemesi yapılabilir. Bunun için başlıca üç yöntem şöyledir:

Kronolojik öz geçmiş düzenleme: En klasik öz geçmiş yöntemidir. Kişinin bilgileri tarih sırasına göre en yeni en üstte olacak şekilde yazılır. Burada kişinin tecrübeleri öne çıkartılır ve en etkili yer olan isimden hemen sonraki bölüme yazılır. Her zaman en son çalışılan iş en detaylı anlatılacak biçimde düzenlenir. Her bir iş tecrübesi için ayrı başlık açılıp, bu görevle ilgili sorumlulukların kapsamı ve varsa gerçekleştirilen başarılar yazılır.

İşlevsel öz geçmiş düzenleme: Belirli yetenek ve becerilerin başlıklar hâlinde yazılıp bunlarla ilgili tecrübelerin belirtilmesinden oluşan öz geçmiş türüdür. Genellikle iş dünyasına yeni giren kişiler için ideal olan bu öz geçmiş türü ile kişinin sahip olduğu özellikler ön plana çıkarılır.

Hedefe yönelik öz geçmiş düzenleme: Bu öz geçmiş belirli bir işverenin öngördüğü belirli bir pozisyon ile ilgili, öz geçmiş sahibinin ne kadar uygun olduğuna dikkat çekmek amacıyla hazırlanır.

Örnek



ÖZ GEÇMİŞ

Fotoğraf

•Kişisel Bilgiler
•Adı Soyadı : Oktay ÖZDEMİR
•Cinsiyeti : Erkek
•Doğum Tarihi ve Yeri : 18.10.1984
•Medeni Durumu : Bekar
•Adres : Kızılay Mahallesi, Orman Sokak, Bornova / İzmir
•Telefon : 0232 388 01 44 / 0532 310 10 10

•Eğitim Bilgileri
•Lisans Üstü : İTÜ, Fen Bilimleri Enstitüsü, Bilgisayar Mühendisliği Ana Bilim Dalı
•Lisans Bilgisayar : İTÜ, Bilgisayar ve Bilişim Fakültesi, Mühendisliği Bölümü
•Lise : İzmir Anadolu Lisesi

•İş Tecrübesi
•2006-2010 : Gis Bilişim ve Mühendislik Hizmetleri
•2010-2012 : Akay Holding
•2012-2016 : Doruk Otomasyon ve Yazılım A.Ş.

•Yabancı Dil Bilgisi
•İngilizce (Çok iyi)
•Almanca (İyi)
•Japonca (Orta)

•Kişisel Yetkinlikler
• İletişim ve organizasyon yeteneği,
•ekip çalışmasına yatkınlık, etkin araç kullanabilme, programlama ve web adresi geliştirme becerileri.



Öz geçmişin önüne ilave edilen kısa yazılardır.

Öz Geçmiş Sunum Yazısı

Öz geçmişin önüne ilave edilen kısa yazılardır. Öz geçmişe ek olarak yazılan ve öz geçmişte belirtilmeyen kariyer hedeflerinin aktarılmasında yardımcı olan yazılardır. Öz geçmiş sunum yazısı bilgi ve deneyimlerin tümüyle anlatıldığı bir yazı değil, öz geçmişe destek olacak şekilde hazırlanan ve genel beklentileri ortaya koyan bir metindir.

Bu yazı kısa olmalı mümkünse bir ya da iki paragraf ile sınırlandırılmalıdır. A4 sayfasına yazıldıysa tükenmez ya da dolma kalemle imzalanmalıdır. Öz geçmiş sunum yazısının hitap kısmı; öz geçmişin gönderileceği kişinin adı soyadı biliniyorsa "Sayın Furkan ÇAKMAK" örneğinde olduğu gibi yazılabilir. Gönderilecek kişi bilinmiyorsa "Sayın Yetkili", "Sayın İlgili"; "…….. A.Ş. Genel Müdürlüğüne" gibi genel hitaplar kullanılmalıdır.



Öz geçmiş sunum yazısı giriş, gelişme ve sonuç bölümlerinden oluşmalıdır.

Öz geçmiş sunum yazısı giriş, gelişme ve sonuç bölümlerinden oluşmalıdır.

Giriş bölümü adayın işverene kim olduğunu, eğer ilan başvurusu ise bu ilanı nerede gördüğünü açıkladığı kısımdır. Gelişme bölümü; kısa cümlelerle ve açık bir şekilde, adayın başvurduğu şirket ve pozisyon ile neden ilgilendiğini, hangi özelliklerinin adaya bu pozisyonda avantaj sağlayabileceğini ve geçmiş iş tecrübelerine değinerek adayın neden değerlendirmeye alınması gerektiği konusunda okuyucuda ilgi uyandıracak bölümdür. Sonuç bölümü ise; başvuru amacı, şirket hakkında bilinenler ve ulaşmak istenen sonuçlara değinebilecek bir bölümdür.



Örnek

- 25.08.2012
- Sayın Gökhan KARADENİZ,

- 01.06.2012 tarihinde internete vermiş olduğunuz iş ilanınızdaki "İnşaat Teknikeri" pozisyonu ile ilgileniyorum. Söz konusu pozisyon için aradığınız eğitim, iş tecrübesi ve yabancı dil bilgisi özelliklerine sahibim. Bilgisayar kullanımımdaki yetkinliğim ve yabancı dil bilgim ile şirketinizin gereksinimi olan pozisyonu gerektiği gibi dolduracağıma inanıyorum.
- İnşaat sektörünün dinamik isimlerinden biri olan şirketinizde çalışmak istiyorum ve cevabınızı bekliyorum.
- Saygılarımla,

- imza
- Burak KUŞKAPAN

Referans (Tavsiye) Yazısı

Referans; başvurulması gereken kaynak, referans mektubu ise; bir kimsenin yararlılığını, yeteneğini gösteren belge şeklinde tanımlanmaktadır. Tavsiye mektubu veya bonservis olarak da adlandırılan bu belge kişiye istediğinde, çalıştığı yerden ayrılırken görevini iyi yaptığını belirtmek amacıyla verilen temiz iş kâğıdı niteliğindedir.



Referans mektubunda belirlenmiş herhangi bir şekli şart bulunmamaktadır. Bu nedenle tamamen yazan kişiye bağlı bir nitelik taşımaktadır.

Referans mektupları hem kurum içinde hem de kurum dışında oluşan iş veya terfiler için yazılabilir. Bu mektupların içeriğinde ilgili kişinin bilgi, beceri, yetenek ve kapasitesinden söz edilir. Ayrıca başvuracağı pozisyon için daha önceki deneyimleri ve yürüttüğü faaliyetlerde ne derece başarılı olduğu belirtilir.

Referans mektubu yazılırken dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

- Hakkında tam ve doğru bilgi sahibi olunan ya da başka iş yerlerine tavsiye etmek istenilecek kişiler için referans yazısı yazılabilir.
- Referans mektubunda hakkında referans verilen kişi ile mektubu yazan kişi arasında ne tür bir iş ilişkisi olduğu, hangi tarihler arasında birlikte çalışıldığı ve unvanı açık bir şekilde belirtilmelidir.
- Hakkında referans yazılan kişinin görev yaptığı pozisyonda üstlendiği sorumluluklardan, gösterdiği gelişimden ve katkılardan detaylı bir şekilde bahsedilmeli ve söz konusu kişinin hangi seviyedeki pozisyonlarda daha başarılı olacağı belirtilmelidir.

Bu tür mektupların giriş paragrafında ilgili kişinin kişisel özellikleri anlatılır. Daha sonra ise başvuracağı iş veya pozisyona uygunluğu ve o kişi hakkında kanaat bildirilir. Sonuç olarak da mektubu yazan kişinin sahip olduğu görev ve unvan belirtilip, imza, ad ve soyadı bölümüyle bitirilir.



Örnek

- 11.10.2014

- Uludağ Üniversitesi İşletme Bölümü'nde 4 yıl süresince öğrencim olan Naz KARATAŞ için bu referans mektubunu vermek ve kendisinin kişisel ve akademik özelliklerinden bahsetmek için bu mektubu yazmaktayım.
- Öğrenim süresince çeşitli derslerdeki gerek akademik gerekse sosyal performansı ortalamanın üzerindeydi. Aldığı proje ve ödev teslimlerindeki sürekli olarak titiz çalışma isteği ve derslerdeki katılımcılığı onu diğer öğrenciler arasında farklı kılmıştır.
- Dersler dışındaki sosyal aktivitelerdeki istekli çalışmasını ise hedeflediği kariyer yolunda çok önemli bir artısı olarak görmekteyim. Son olarak bir yıl süresince bitirme projesinde gösterdiği azim, çalışkanlık ve araştırmacı kişiliği sayesinde güzel bir projeye imza atmış bulunmaktayız.
- Naz KARATAŞ'ın planlayacağı yüksek lisans eğitiminde ve profesyonel yaşamda da aynı başarıları göstereceğine, hedeflediği kariyer yolunda en önemli dinamiklerden biri olacağına inanmaktayım. Bu sebeple kendisine dair tavsiyelerimi vermekten mutluluk duyarım.
- Saygılarımla,

- Prof. Dr. Mustafa ŞENOCAK



Özet

- Elektronik posta (e-posta) yazıları, tebrik yazıları, teşekkür yazıları, özür yazıları, istifa yazıları, veda yazıları, başsağlığı ve teselli yazıları, davetiyeler, resmî olmayan notlar, memorandum, ilan, öz geçmiş, ön öz geçmiş yazısı, referans (tavsiye) yazısı gibi yazılar özel yazı türlerini oluşturmaktadır. Özel yazılar, konu ve uzunluk sınırı olmayan yazı türüdür. Yaşamın her anı her alanı ile ilgili olarak yazılabilir. Yazı yazan kişi ile muhatabı arasındaki ilişkinin gücü ve derinliği yazının içeriğini ve özelliklerini belirler. Bir yere davet etme, bir başarıyı ya da özel günü kutlama, başsağlığı veya geçmiş olsun dileği iletme amacıyla kaleme alınan bu tür yazılar genellikle kısa olmakla birlikte kişiler arasındaki ilişkiye bağlı olarak uzunluğu-kısalığı değişebilir. Bu yazılarda içtenlik ve kişisellik esastır. Özel yazılarda konuşma üslubu hâkimdir fakat yazım ve noktalama kurallarına dikkat edilerek, saygı ifadelerine yer verilmelidir. Bu yazılarda konu dışına çıkılmamalı, alıcıyı ilgilendirmeyecek ayrıntılara yer verilmemelidir. Duygu ve düşünceler duru, yalın, özentisiz ve anlaşılır bir dille anlatılmalıdır.
- Elektronik posta (e-posta) yazılarında büyük harf ve kısaltmalar kullanılmamalı, konu bölümünde açıklama yapılmalıdır. Tebrik yazısı özel gün ve tarihlerde gönderildiği için zamanlamaya çok dikkat edilmeli; açık, içten ve nazik ifadeler kullanılmalıdır. Bu yazıların kişiler ve kurumlar arası ilişkileri geliştirme ve sağlamlaştırma konusunda büyük katkısı olduğu unutulmamalıdır. Herhangi bir durum karşısındaki memnuniyeti bildirmek amacıyla yazılan yazılara teşekkür yazısı denir. Bu yazılar kişilere yazılabildiği gibi şirketlere veya kurumlara da yazılmaktadır. İş yaşamında elde olmayan nedenlerden dolayı meydana gelen hatalar karşısında kusurlu olan tarafın ilişkilerin bozulmaması arzusuyla ve bir nezaket kuralı gereği yazdığı yazıya özür yazısı denir. Bu yazılarda özre neden olan durumun elde olmayan nedenlerden kaynaklandığı belirtilir. İstifa yazısı insan kaynakları müdürlüğüne ya da genel müdürlüğe hitaben yazılır. Yazıda işe başlanılan tarih, çalışılan pozisyonun adı, istifanın bildirildiği tarih belirtilerek çalışma süresince edinilen bilgi ve deneyimden bahsedilir. Çalışma arkadaşlarına ve yöneticilere teşekkür edilir. Veda yazısı işyerlerinden çeşitli sebeplerle ayrılan kişilerin yöneticilerine ve çalışma arkadaşlarına hitaben yazdıkları yazılardır. Veda yazısı kişinin isteğine bağlı bir yazıdır. İnsanların acılı günlerinde, acılarını paylaşmak ve teselli etmek amacıyla yazılan yazılara başsağlığı (taziye) yazısı; hastalık, yangın, deprem, kaza vb. bir üzüntüyle karşılaşan kişilerin üzüntülerini hafifletmek amacıyla yazılan yazılara ise teselli yazıları denir. Genellikle üçüncü şahıs ağzından yazılan davetiyelerde davet konusu, davet edilenler, davetin tarihi, günü, saati, yeri, iletişim bilgileri yer alır. Yöneticilerin şirket veya kurum içinde bilgi sormak, bilgi vermek, toplantı talebinde bulunmak, bir toplantıyı iptal etmek veya ne zaman yapılacağını bildirmek, vb. amaçlarla yazdıkları yazılar memorandumdur. İlan, kişilerin bir konuya dikkatini çekmek, etkili olmak ve hızlı sonuç alabilmek için yazılan kısa yazılardır. Kişilerin iş bulma sürecinde kendilerini işverenlere tanıtmak amacıyla yazdıkları özel yazılara öz geçmiş denir. Öz geçmişin önüne ilave edilen kısa yazı öz geçmiş sunum yazısıdır.

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi özel yazılardan biri değildir?
   a) İlan
   b) Teşekkür yazısı
   c) Dilekçe
   d) Öz geçmiş
   e) Davetiye
2. Aşağıdaki yazı türlerinden hangisi için "zamanlama" dikkat edilmesi gereken en önemli özelliktir?
   a) Veda yazısı
   b) İlan
   c) Referans yazısı
   d) Tebrik yazısı
   e) İstifa yazısı
3. Aşağıdaki yazı türlerinden hangisi iş yerinde veya yakın çevredeki samimi insanlar arasında kullanılan yazı türüdür?
   a) Memorandum
   b) Resmî olmayan not
   c) Davetiye
   d) Teşekkür yazısı
   e) Veda yazısı
4. Aşağıdakilerden hangisi "memorandum "un özelliklerinden biridir?
   a) İçerisinde gizli bilgiler yer alır.
   b) Şirket içinde de olsa herkes tarafından okunmaz.
   c) El yazısı kullanılmak zorundadır.
   d) Bu yazı için elektronik ortam kullanılmaz.
   e) A-4 ve A-5 boyutundaki kâğıtlara yazılır.
5. Aşağıdaki yazı türlerinden hangisi için "Cirruculum Vitae" ifadesi kullanılır?
   a) Başsağlığı yazısı
   b) Memorandum
   c) Öz geçmiş sunum yazısı
   d) Referans yazısı
   e) Öz geçmiş
6. Aşağıdakilerden hangisi "öz geçmiş sunum yazısı"nın özelliklerinden biri değildir?
   a) Öz geçmişin önüne ilave edilen kısa yazılardır.
   b) Kariyer hedeflerinin aktarılmasında yardımcı olan yazılardır.
   c) Faks ile gönderilebilir.
   d) Gönderilecek kişi bilinmiyorsa "Sayın Yetkili", "Sayın İlgili gibi hitaplar kullanılır.
   e) Bu yazı giriş, gelişme ve sonuç bölümlerinden oluşur.

7. Aşağıdakilerden hangisinde ‘LCV’ ifadesi kullanılır?
   a) Davetiye
   b) Tebrik yazısı
   c) İlan
   d) İstifa yazısı
   e) Öz geçmiş
8. Aşağıdaki bilgilerden hangisi “istifa bilgisi ile ilgili olarak” yanlıştır?
   a) Çalışma süresi 6 aydan az ise istifa yazısı 2 hafta önceden verilmelidir.
   b) Çalışma süresi 6 ay ise istifa yazısı 3 hafta önceden verilmelidir.
   c) Çalışma süresi 6 ay ile 1.5 yıl arası ise istifa yazısı 4 hafta önceden verilmelidir.
   d) Çalışma süresi 1.5 yıl ile 3 yıl arası ise istifa yazısı 6 hafta önceden verilmelidir.
   e) Çalışma süresi 3 yıldan fazla ise istifa yazısı 8 hafta önceden verilmelidir.
9. Aşağıdakilerden hangisi etkin bir öz geçmiş yazmak için dikkat edilecek hususlardan biri değildir?
   a) “Ben” ifadesi mutlaka kullanılmalıdır.
   b) Kesinlikle el yazısı kullanılmamalıdır.
   c) Öz geçmişteki bilgiler yanlış veya gerçek dışı olmamalıdır.
   d) Öz geçmişteki bilgiler 2 sayfayı geçmemelidir.
   e) Öz geçmiş bilgisayarda yazılmalıdır.
10. Aşağıdakilerden hangisi öz geçmişte yer alması gereken temel bilgilerden değildir?
   a) İletişim bilgileri
   b) Sağlık bilgileri
   c) Eğitim bilgileri
   d) İş deneyimi
   e) Kariyer hedefi

Cevap Anahtarı
1.c, 2.d, 3.b, 4.e, 5.e, 6.c, 7.a, 8.b, 9.a, 10.b

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Ağca, H., (1999). Yazılı Anlatım. Ankara: Gündüz Eğitim ve Yayıncılık.

Aktaş, Ş., Gündüz O., (2001). Yazılı ve Sözlü Anlatım Kompozisyon Sanatı. Ankara: Akçağ Yayınları.

Bahar, E., (2016). Mesleki Yazışmalar. Ankara: Detay Yayıncılık.

Ceylan, F., (2015). Yazışma Teknikleri Ders Notları. Bursa: Uludağ Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu.

Demir, P., (2003). Çağdaş Büro Yönetimi ve Sekreterlik. Ankara: Alp Yayınevi.

Keskin, N., (2014). Mesleki Yazışmalar. Bursa: Ekin Yayınevi.

Koç, H., Tarhan Öztoprak, M., (2003). Yazışma Teknikleri Örnekler ve Uygulamalar. Ankara: Şekçin Yayınevi.

Koç, Ö., (2015). Mesleki Yazışmalar. Ankara: Nobel Yayınları.

MEB, (2011). Sağlık Hizmetleri Sekreterliği Yazı Çeşitleri. Ankara: MEB.

Soysal, S. (2002). İş Ararken Etkili Özgeçmiş Yazmanın ve Başarılı Görüşmeler Yapmanın Yolları. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Şen, O., Ünlü Bayramlı, Ü., (2012). Mesleki Yazışmalar. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.

Tanış, G., (2009). Yazışma ve Dosyalama Teknikleri. Ankara: Detay Yayıncılık.

Türkmen, M., (1992). Yönetici Sekreterliğin Temel İlkeleri. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları 8948 BY.92.001.091.

Yakıcı, A., Yücel, M., Doğan M., V., Yelok S., (2006). Türk Dili ve Kompozisyon Bilgileri. Ankara: Gazi Kitabevi.

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ VE SİSTEMİ



İÇİNDEKİLER

- Elektronik Belge
- Elektronik Belge Format Türleri
- Elektronik Belgelerde Aranan Özellikler
- Elektronik Belge Yönetimi
- Elektronik Belgelerin Kayıt İşlemleri
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi
- Mevzuat ve Standartlar



HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Elektronik belge kavramını tanımlayabilecek,
  - Elektronik belgelerde aranan özellikleri anlayabilecek,
  - Elektronik belgelerin kayıt işlemlerini yapabilecek,
  - Elektronik belge yönetim sistemlerini (EBYS) tanıyabilecek ve temel gereksinimlerini kavrayabilecek,
  - Elektronik belge yönetimi ve belge yönetimi sistemi programları ile ilgili mevzuat ve standartları öğrenebileceksiniz.

Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

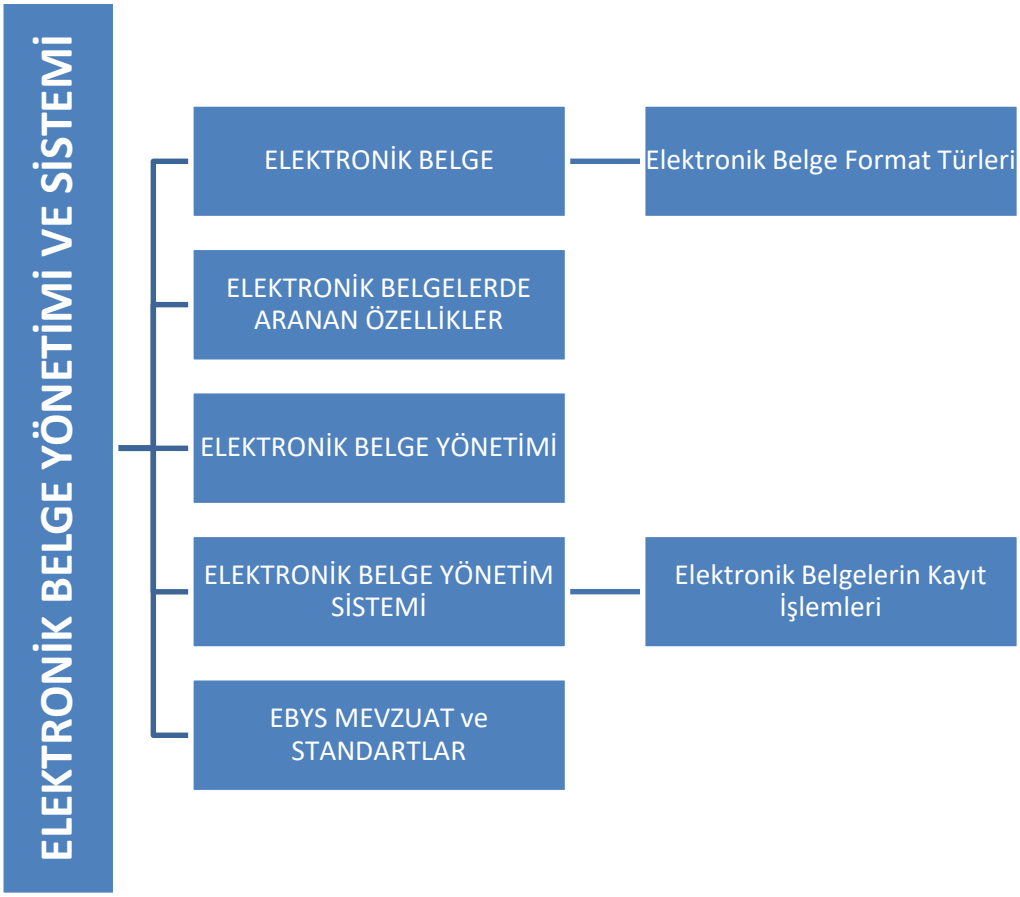
YAZIŞMA TEKNİKLERİ

Dr. Öğr. Üyesi
Malik YILMAZ

ÜNİTE

6

© Bu ünitenin tüm yayın hakları Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin alınmadan ünitenin tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.


ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ VE SİSTEMİ
ELEKTRONİK BELGE
Elektronik Belge Format Türleri
ELEKTRONİK BELGELERDE ARANAN ÖZELLİKLER
ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ
ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ
Elektronik Belgelerin Kayıt İşlemleri
EBYS MEVZUAT ve STANDARTLAR

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı değişim ve gelişim hem dünyada hem de ülkemizde tüm alanları ve bu alanlara bağlı tüm uygulamaları etkilemiştir. Söz konusu bu değişimler ve gelişimler birey, toplum ve devlet hayatı üzerinde de önemli değişimlerin yaşanmasına sebep olmuştur. Kurum ve/veya kuruluşlar bu değişimlere bağlı olarak belgelerini elektronik ortamda üretip yine elektronik ortamda paylaşma zorunluluğu ile karşı karşıya kalmışlardır. Belgelerin elektronik ortamda üretilmesi ve paylaşılması süreci ve bu sürecin yönetimi, kurum ve kuruluşlar için her ne kadar elektronik belgeler konusunda bilgi birikimine sahip olsalar da oldukça zor bir süreçtir. Unutulmamalıdır ki bu süreci başarılı bir şekilde sonlandıran kurum ve/veya kuruluşlar avantaj elde etmektedirler. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan değişimler e-devlet uygulamaları ve kurumsal arşivlerin düzenlenmesi gibi uygulamaları da etkilemiştir.

E-devlet uygulamalarının doğru ve zamanında işleyebilmesi aynı zamanda arşivlerde de koleksiyon gelişimi ve düzeni belge akışına bağlıdır. Yaşanan bu süreçler kuşkusuz belge yönetimini de etkilemiştir. Küreselleşme ve teknolojinin etkisiyle ortaya çıkan rekabet ortamı, işletmelerin bilgiyi daha etkin kullanmalarını sağlayarak elektronik uygulamalara uyumlarını arttırmıştır. Geçtiğimiz yirmi yılda yaşanan yönetim anlayışındaki değişimler ve bilişim teknolojilerindeki gelişmeler, belge yönetimi uygulamalarının elektronik ortamda yürütülmesi eğilimini arttırmış ve belge yönetimi çalışmalarını uluslararası boyuta taşımıştır. Kurumsal amaçlara yönelik üretilen ve kullanılan belgelerin, tasarımından ayıklanmasına kadar her aşamada etkin yönetimini sağlama, belge yönetiminin çalışma kapsamını ortaya koymaktadır.

Bu ünitede elektronik belgelerden, format türlerinden ve özelliklerinden bahsedilecektir.

ELEKTRONİK BELGE

En genel anlamıyla elektronik belge, elektronik ortamda bulunan belgeler olarak tanımlanmaktadır. Bir diğer tanıma göre ise “çeşitli bilgisayar ve taşınabilir elektronik araçlar gibi bilgi ve iletişim teknolojileriyle oluşturulan, herhangi bir kurum ve/veya kişiden başka bir kurum ve/veya kişiye aktarılan veya aynı ortamlarda saklanan her türlü yazılı, sesli ve görüntülü kaydedilmiş bilgi” dir. Tanımlardan da anlaşılacağı gibi elektronik belgeler iki şekilde meydana gelmektedir. Bunlar;

- Elektronik ortamda üretilen belgeler,
- Teknolojik araçlar aracılığı ile elektronik ortama aktarılan belgelerdir.

Elektronik belgelerin geleneksel yöntemle üretilen belgelere göre çeşitli avantajları bulunmaktadır. Buna göre elektronik belgeler;

- Kolay düzenlenebilir.
- Kolay ve hızlı iletilebilir.
- Kolay erişilebilir.



Elektronik belge elektronik ortamda üretilen ve çeşitli araçlarla elektronik ortama aktarılan her türlü bilgi kaynağıdır.

- Daha dayanıklıdır.
- Dâhili ve harici hat bağlantıları yapılabilir.
- Zamana bağlı olmadan sınırsız sayıda çoğaltılabilir.

Elektronik belgelerin yukarıda belirtilen avantajlarının yanında arşivcilik açısından dezavantajları da bulunmaktadır. Elektronik belgelerin dezavantajları şu şekildedir:

- Belgelerin üretimi için bilgisayar donanımı ve yazılımı gerekmektedir.
- Belgelerin iletimi için yazıcı, fax, modem vb. gibi araçlara gereksinim vardır.
- Belgelerin üretimi ve iletimi için mutlaka bir ağ yapısına gereksinim duyulmaktadır.
- Elektronik belge üretimi, iletimi, korunması ve saklanması ile ilgili donanımlı personele ihtiyaç vardır.
- Belgelerin üretiminden imha edilmesine kadar geçen süreçte kullanılan teknolojik gereçlerin maliyeti oldukça yüksektir.
- Elektronik belgelerin bağlı bulunduğu sistemin onarım, bakım ve eskimesi gibi sorunları olabilir.
- Elektronik belgelerin üretimi ve iletimi aşamasında güvenlik sorunu tartışma konularından biridir.
- Belge içeriğinin değiştirilip değiştirilmediğine dair tespit güçtür.

Elektronik belgelerin geleneksel belgelere göre üstün yönleri ise şu şekildedir;

- Zaman ve mekân açısından sınırlamalar yoktur.
- Depolama işlemleri daha kolay yapılmaktadır.
- Basım ve çoğaltımları daha kolaydır.
- Hata oranı düşüktür ve hata durumunda düzeltilmesi daha kolaydır.
- Maliyeti daha düşüktür.



Elektronik belgeler üretilirken veya elektronik ortama aktarılırken çeşitli formatlarda üretilebilir ve aktarılabilirler.

Bir belgenin elektronik belge olabilmesi için çeşitli kriterleri sağlamış olması gerekmektedir. Bunlar:

- Ortam,
- İçerik,
- Fiziksel ve entelektüel form,
- Faaliyet,
- Arşivsel ilgi,
- Dört kişi,
- Yasal ve idari şartlar ve çerçevedir.

Elektronik Belge Format Türleri

Elektronik belgelerin format türleri dört farklı şekilde karşımıza çıkmaktadır:

- *Veri dosyaları:* Birim olarak incelenen ve düzenlenen birbirleriyle ilişkili belge gruplarıdır.

- *Metne dayalı dokümanlar:* Temel programlar (Word, Excell vb. gibi) aracılığı ile üretilen belgelerdir.
- *Çok boyutlu dokümanlar:* Elektronik ortamda farklı şekillerde temsil edilen belgelerdir.
- *Çoklu ortam dokümanları:* Birden fazla öğeden oluşan dokümanlardır.



Kurum ve kuruluşlarda dokümanların belge olarak nitelendirilebilmesi yönetsel, yasal ve teknik ilkelere göre üretilmesi, kullanılması ve saklanmasına bağlıdır.

ELEKTRONİK BELGELERDE ARANAN ÖZELLİKLER

Herhangi bir belgenin belge niteliği taşıyabilmesi yetkili onayı, belgenin sayfa sayılarının, eklerinin tam olması gibi bazı biçimsel ilkelere göre üretilmesine de bağlıdır. Geleneksel belgelerde aranan bu kriterler elektronik belgeler için de geçerli olmaktadır.

Elektronik belgelerin seçimi, sağlanması, güvenliği, korunması ve kullanımı ülkelerin ulusal arşivleri tarafından hazırlanan elektronik belge yönetim rehberleri ve hazırlanan standartlar ile ortaya konmaktadır. Kuşkusuz bu standartlar, kurum ve kuruluşlarda belge özelliklerinin belirlenmesi, belge yönetimi faaliyetinin performans değerlendirilmesi için bir ölçüttür.

Yapısal ve içerik özellikleri açısından geleneksel belgelere benzeyen elektronik belgeler, bağlam açısından ise farklı özellikler içermektedir. Bağlam belgenin üretim yeri, tarihi, belgeden sorumlu kuruluş ve onaylama bilgilerinin de olduğu üst verisini ifade eder. Bütün bu unsurlara göre değerlendirildiğinde elektronik belgelerin aşağıda bulunan özelliklere sahip olması beklenmektedir:



Elektronik belgelerin, belge özelliğine sahip olabilmeleri için yapısal, içerik ve bağlam açısından çeşitli unsurlara sahip olması gerekmektedir

- Özgünlük,
- Güvenirlik,
- Bütünlük,
- Kullanılabilirlik,
- Tanımlanabilirlik,
- Onay ve kayıt bilgisi,
- Yapısal özellikler,
- Üretim sorumluluğu ve sahiplik,
- Teknolojik özellikler.

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ

Kurum ve kuruluşların günlük işlemlerini yerine getirirken ürettikleri, kurum içi ve kurum dışı dağıtımını oluşturdukları her tür doküman arasından kurum faaliyetlerini ilgilendirecek belgelerin üretiminden imhasına kadar olan sürecin yönetilmesine elektronik belge yönetimi (EBY) denir.

Elektronik belge ve elektronik doküman kavramlarının birbirleri yerine kullanılıyor olması elektronik belge yönetimi (EBY) ve elektronik doküman yönetimi (EDY) kavramlarının da birbiri yerine kullanılması sorununa yol açmaktadır. Oysa elektronik belge yönetimi ile elektronik doküman yönetimi amaçları bakımınc

iki kavramdır. Bu farklılıklar aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 3.1. Elektronik Belge Yönetimi (EBY) ve Elektronik Doküman Yönetimi (EDY) Farkı

Elektronik Belge Yönetimi (EBY)	Elektronik Doküman Yönetimi (EDY)
Belgeler değiştirilemez.	Doküman üzerinde değişiklik yapılabilir.
Belgeler sadece saklama planlarına bağlı olarak imha edilebilir. Aksi takdirde belgeler imha edilmez.	Dokümanlar üreticilerinin izin verdiği durumlarda imha edilebilir.
Saklama planları bulunmaktadır.	Bazı durumlarda saklama planları bulunabilir.
Dosya tasnif sistemine bağlı olarak depolama işlemleri yürütülmektedir.	Dokümanların kontrolü üreticileri tarafından gerçekleştirilir.
Kurum ve kuruluşların sadece günlük işlemlerini yürütürken değil aynı zamanda kurumsal hafızanın korunarak kurum faaliyetlerine delil olabilecek belgelerin güvenilirliğinin sağlanmasına yöneliktir.	Kurum ve kuruluşların günlük işlemlerini daha etkin, verimli ve hızlı yürütmelerine yöneliktir.



Elektronik belge ve elektronik doküman kavramı birbirinin yerine sıkça kullanılmaktadır.

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ

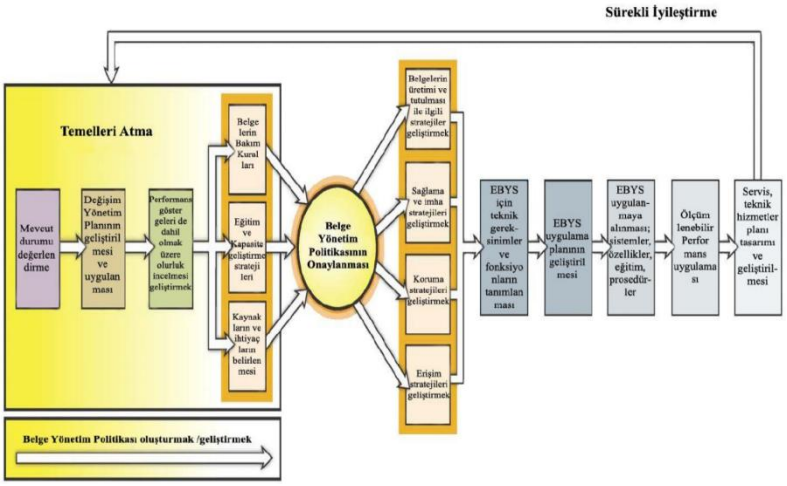


Bir elektronik belge yönetim sistemi belgelerin bağlam verilerine ve belgelerin birbirleri arasında kurulmuş olan linklere kadar bütün unsurları koruma özelliğini bünyesinde barındırmalıdır.

Kurum ve kuruluşların iş süreçlerinde oluşturdukları her türlü belge ve dokümanın, üretiminden imhasına kadar olan süreçte arşivlenmesini ve yönetilmesini sağlayan sisteme elektronik belge yönetim sistemi (EBYS) denir.

Elektronik ortamda üretilen belgelerin, kurumsal faaliyetlerin kanıtı olarak kullanılabilmeleri ve belgelerin yaşam döngüsü içerisinde yönetilebilmeleri etkin olarak kullanılan elektronik belge yönetim sistemiyle mümkündür.

Elektronik belge yönetim sistemleri geliştirilmeden önce ilgili kurumun gereksinimleri doğru analiz edilmelidir. Kurumsal iletişim, bilgi alışverişi ve doğrulama işlevlerine yönelik gereksinimler öncelikli olarak analiz edilmesi gereken unsurlardır. Elektronik ortamın ortaya çıkaracağı birtakım sorular ve olanakların tanımlanması EBYS programları için bir gerekliliktir. Buna bağlı olarak EBYS programının yapılandırılması önemlidir.



Şekil 4.1. Elektronik Belge Yönetimi Sistemi Yapısı



EBYS uygulamasının etkili ve verimli bir şekilde ilerlemesi, bileşenlerinin de etkileşim içerisinde çalışmasına bağlıdır.

Şekilde de görüldüğü gibi kurum ve kuruluşlar EBYS'ye geçmeden önce belge yönetimi ile ilgili araştırmalar yapmalı ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla mevcut durumu değerlendirmelilerdir. Aynı zamanda EBYS'ye geçişte zorunluluk ve gereksinimler de belirlenmelidir.

Gerçekleştirilen analizler sonucu kurumda belgelerin yaşam döngülerini içeren (üretim, dağıtım, kullanım, muhafaza, imha) belge yönetim politikaları oluşturulmalıdır. Oluşturulan belge yönetim politikaları ile kurumların EBYS programlarını geliştirmesi sağlanır.

EBYS öncelikli olarak elektronik ortamda üretilen belgelerin yönetimi için hazırlanan bir uygulama olarak değerlendirilse de fiziksel ortamda üretilen ve aslına uygun olarak elektronik ortama aktarılan belgelerin de yönetimi için kullanılan bir uygulamadır.

Bir EBYS programı fonksiyonlarını yerine getirebilmek amacıyla çeşitli bileşenlerden meydana gelmektedir. EBYS programının fonksiyonları şu şekildedir:

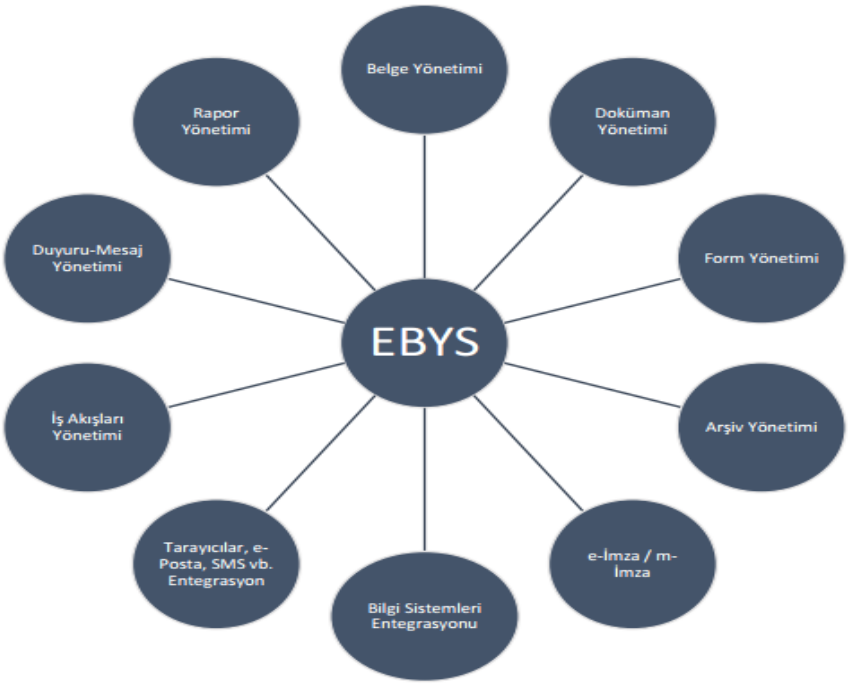
- Belgelerin hazırlanması,
- Versiyon takibi,
- Onay süreci,
- E-imza,
- Belgelerin saklanması,
- Belgelerin dağıtılması,
- Belgelerin tasfiyesi,
- Belgelerin arşivlenmesi ve/veya imhası,
- Talimatlar,
- Yapılan işlem takibi,
- Güvenlik takibi,
- Rapor temini,

- EBYS programları ile entegrasyondur.

Yukarıda belirtilen fonksiyonları yerine getirebilmek amacıyla meydana gelen EBYS bileşenleri ise şu şekildedir:



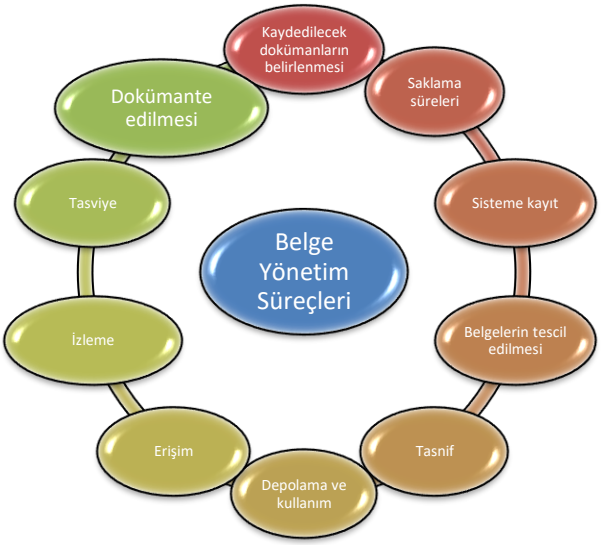
EBYS'de belge yönetimine ait birçok işlem aynı anda gerçekleşmektedir.



Şekil 4.2. Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS) Bileşenleri

EBYS'de birçok işlemin aynı anda yürütülmesi, geleneksel belgenin yaşam döngüsü anlayışından farklıdır. EBYS süreklilik modelini esas almıştır. Süreklilik modeli belgeyi aktif ve aktif olmayan olarak ikiye ayırmamaktadır. EBYS'de tüm süreçler eş zamanlı olarak uygulanmaktadır.

EBYS' de belge yönetim süreçleri:



Şekil 4.3. Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS) Belge Yönetim Süreci

Kayıt işlemi herhangi bir elektronik belgeye ait üst verinin kullanıcılar, belge yöneticisi ve sistem tarafından üretilmesini içerir.

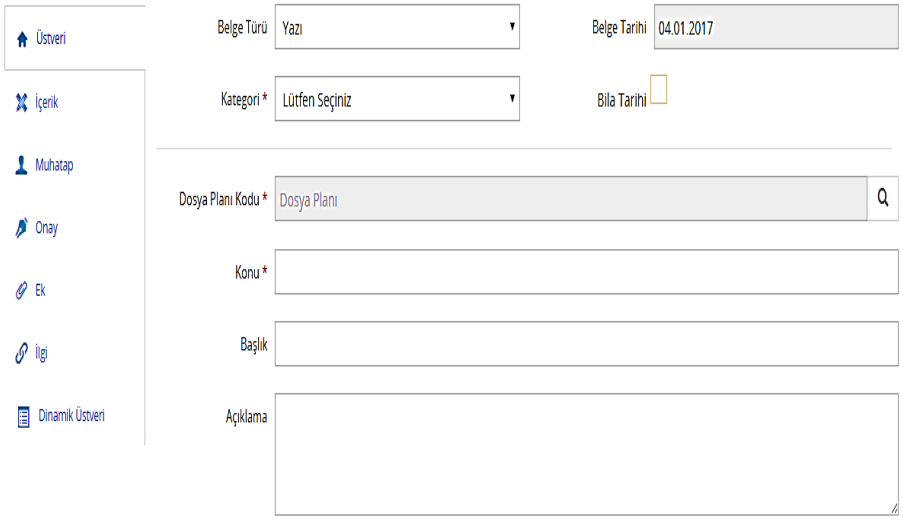
Elektronik Belgelerin Kayıt İşlemleri

Elektronik belgelerin EBYS içerisine dâhil edilmesi kayıt işlemi sonunda gerçekleşmektedir. EBYS'de resmî yazışma amacıyla hazırlanan belgeler "Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" dikkate alınarak üretilmelidir. İlgili yönetmeliğin üçüncü maddesine göre belge bölümleri şu şekildedir:

- Yazı alanı
- Başlık
- Sayı
- Tarih
- Konu
- Muhatap
- İlgi
- Metin
- İmza
- Ek
- Dağıtım
- Olur
- Paraf
- Koordinasyon
- İletişim bilgileri
- Gizlilik dereceli belgeler
- Süreli yazışmalar
- Sayfa numarası
- Üst veri elemanları

Başlık, sayı, tarih, konu, muhatap, imza üretilen tüm belgelerde olması gereken bölümlerdir.

Başlık, sayı, tarih, konu, muhatap ve imza belgeyi tanımlayan ana bölümlerdir. Diğer bölümler ise belgeyi üreten kişi ve/veya kurumun belge özelliklerini dikkate alarak oluşturdukları bölümlerdir. Her belgede bulunması gereken "sayı" bilgisi, Devlet Teşkilatı Veri Tabanında (DTVT) bulunan haberleşme kodu, standart dosya planı (SDP) kodu ve belgenin kayıt numarasından oluşmaktadır.



Şekil 4.4 Elektronik Belgelerin Kayıt İşlemleri

EBYS'de DTVT kodları dışında kod kullanımına izin verilmemektedir.

DTVT, kurum ve kuruluşların merkez, taşra ve yurtdışı teşkilatlarında bulunan tüm birimlerinin resmî yazışmalarında kullanacakları kodları oluşturması aynı zamanda kendi yapılarına bağlı kalarak bu kodları güncellemesi ve Başbakanlığa ilgili kodları göndermesiyle oluşmaktadır. Standart dosya planı ise elektronik ortamda üretilen belgelerin belirli standartlara göre arşivlenmesi amacıyla oluşturulmuştur. Kurumsal dosya planları ise standart dosya planı baz alınarak oluşturulan EBYS içerisinde kullanılması zorunlu alanlardan biridir. EBYS'de mutlaka standart dosya planı ile saklama planları ilişkilendirilmelidir. Saklama planları üretilen belgelerin özelliklerine göre belgelerin sistemde ne kadar süre ile kalacağını belirlemektedir. Belgelerin üretimi aşamasında belge ile ilişkilendirilen dosya planı koduna göre ve saklama planlarına göre belgelerin ayıklama ve tasfiye işlemleri gerçekleşir.


T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı

Sayı : 81819938-000-E.1600315077 28.12.2016
Konu : Kargo Hizmetleri Hk.

Şekil 4.5. Elektronik Belgelerin Kayıt İşlemleri

Bir EBYS'nin belgelerin sisteme kayıt işlemi sırasında aşağıdaki özelliklere sahip olması beklenir:

- Format türü ne olursa olsun her tür elektronik belgeyi kaydetme ve yönetme,
- Üretilen elektronik belgeleri SDP'ye ve saklama planlarına göre ilgili diğer dosyalarla ilişkilendirme,
- Belgenin üretildiği uygulama yazılımı ile entegre çalışabilme ve
- Elektronik belgeye ait üst verilerin kontrol, kayıt işlemlerini gerçekleştirebilme.

EBYS içerisinde bir belgede bulunması gereken zorunlu bölümlerden biri ise imzadır. EBYS'de kullanılan imza, e-imza olup tanımı şu şekildedir: *"başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veri"*

EBYS MEVZUAT VE STANDARTLAR



Elektronik İmza Çeşitleri

Basit Elektronik İmza

Gelişmiş Elektronik İmza

Güvenli (Nitelikli) Elektronik İmza

Akredite Edilmiş Sertifika Hizmet Sağlayıcısı Tarafından Verilen İmza

Belge yönetimine ait çalışmalar incelendiğinde kuşkusuz karşılaşılan ilk çalışmaların T.C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'ne ait olduğu görülmektedir. 16 Mayıs 1988 tarihinde resmî gazetede yayımlanan "Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik"

- Arşiv malzemesi ve arşiv malzemesinin korunması,
- Kurum arşiv işlemleri,
- Arşiv malzemesinin saklama süreleri,
- Muhafazasına lüzum kalmayan ve imha edilecek malzeme,
- İmha işlemleri,
- Kamu kurum ve kuruluşları ile genel müdürlüğünün iş birliği ve münasebetleri, maddeleri ile belge yönetimiyle ilgili temel çalışmayı oluşturmaktadır. Bu düzenlemelere ek olarak değişen ve gelişen teknolojik ilerlemelere göre belge yönetiminde meydana gelen sorunları çözmek ve elektronik belge yönetiminin de gereksinimlerini karşılayabilmek adına "Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik" gibi düzenlemeler de yapılmıştır. Bu düzenlemelere ek olarak EBYS ile ilgili hazırlanmış çeşitli mevzuat ve standartlar şunlardır:

a. *1991/17 sayılı Başbakanlık Genelgesi:* Genelge, belge yönetiminin kurum içi ve kurum dışı haberleşme ile ilgili ilk düzenleme olup, genelgeyle kurum ve kuruluşların merkez ve taşra teşkilatlarında yer alan tüm birimlerinin resmî yazışmalarda kullanacağı haberleşme kodlarının oluşturulması ve güncellemelerin yapılarak Başbakanlığa bildirilmesi istenmiştir. Buna bağlı olarak haberleşme kodlarının birleşmesi sonucu Devlet Teşkilatı Veri Tabanı oluşmuştur.

b. *TSE ISO 15489 (Uluslararası Belge Yönetimi Standardı):* 1996 yılında Avustralya'da yayımlanan, belge yönetimi alanında ulusal boyutta kabul edilen ilk standart olan AS 4390 Avustralya Belge Yönetim Standardı temel alınarak 2001 yılında Uluslararası Standartlar Örgütü (International Organisation for Standardization-ISO) tarafından uluslararası nitelikteki ilk belge yönetimi standardı olan "ISO 15489 Enformasyon ve DokümantasyonBelge Yönetimi" standardı geliştirilmiştir. ISO'nun kabul ettiği bu standardın belli bir süre sonra TSE tarafından da kabul edildiği görülmektedir. Bu kapsamda TSE'ye bağlı Bilgi Teknolojileri ve İletişim İhtisas Grubu tarafından ISO 15489 Uluslararası Belge Yönetimi Standardı ve teknik raporu Türkçe'ye çevrilmiş ve "Bilgi ve Dokümantasyon- Belge Yönetimi (TSE ISO 15489)" adı ile Temmuz 2007'de standart olarak kabul edilmiştir



ISO 2001 yılında hazırlamış olduğu ISO 15489 Belge Yönetim Standardında, standardın arşiv çalışmalarını kapsamadığını sadece belge yönetimiyle ilgili olduğunu vurgulamıştır.

c. *e-Dönüşüm Türkiye Projesi:* Acil Eylem Planında yer verilen "e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin koordinasyonu görevi 27/2/2003tarihli 2003/12 sayılı Genelge ile Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığına verilmiştir. Buna bağlı yürütülen çalışmalarla e-Dönüşüm Türkiye Projesi gerçekleştirilmiştir.

d. *5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu:* Elektronik imzanın hukuki ve teknik yönleri ile kullanımına ilişkin esasları düzenlemek amacıyla, elektronik imzanın hukuki yapısını, elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının faaliyetlerini ve her alanda elektronik imzanın kullanımına ilişkin işlemleri yasal çerçeve altına alan 15 Ocak 2004 kabul tarihli 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nun 23 Ocak 2014 tarihli ve 25355 sayılı Resmî 26 Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

e. *2011/1 sayılı Başbakanlık Genelgesi:*1991/17 sayılı Başbakanlık Genelgesi'ne istinaden kurum ve kuruluşların merkez, taşra ve yurtdışı teşkilatlarında yer alan tüm birimlerinin resmî yazışmalarda kullanılacak haberleşme kodlarının oluşturularak teşkilat yapısındaki güncellemelerle oluşturulan DTVT'nin, yeni kurulan kurumlar ve mevcut kurumların teşkilat yapılarında meydana gelen değişiklikler nedeniyle güncellenmesi gerekmiştir. Kurumlar tarafından yapılacak güncelleme işlemlerinin, Başbakanlığa elektronik ortamda bildirilmesi amacıyla "kamu.basbakanlik.gov.tr" internet adresinde yer alan "DTVT Uygulaması" geliştirilmiştir. Bu Genelge ile 1991/17 sayılı Başbakanlık Genelgesi yürürlükten kaldırılmıştır.

f. *2005/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi:* Kamu kurum ve kuruluşlarınca elektronik ortamda veya evrak düzeninde oluşturulan belgelerin dosyalanmasında genel bir yöntem belirlenerek, ihtiyaç hâlinde bu belgelere kolay ve hızlı bir şekilde erişim imkânı sağlamak amacıyla, Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün koordinasyonunda "Standart Dosya Planı" çalışmaları başlatılmış ve kamu kurum ve kuruluşlarının kendi "Ana Hizmet Birimlerine İlişkin Dosya Planı"nı hazırlamaları ile dosyalama işlemlerinde standartlaşmaya gidilmiştir.

g. *TSE 13298 (Elektronik Belge Yönetimi Standardı):* Kamu kurum ve kuruluşlarınca üretilen elektronik bilgi ve belgelerin idari, mali, hukuki ve tarihî gerekçelerle korunmasının sağlanması ve bunların gelecek nesillere aktarılması için standart belge yapılarının oluşturulması gerekmektedir. Elektronik Belge Yönetimi hakkındaki temel standart, Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli adıyla ve Türk Standartları Enstitüsü tarafından 19 Haziran 2007 tarihinde TSE 13298 Standardı uygulamaya konulmuştur.

h. *2008/16 Başbakanlık Genelgesi:* Kamu kurum ve kuruluşları oluşturacakları elektronik belge yönetim sistemlerinde TSE 13298 no'lu standarda göre işlem yapacak, ayrıca üretmiş oldukları elektronik belgenin kurumlar arası paylaşımını www.devletarsivleri.gov.tr internet adresinde belirlenen kurumlar arası elektronik belge paylaşım hizmeti kriterlerine göre gerçekleştirecektir. Kurum ve kuruluşların bu Genelgenin yayımı tarihinden önce kurulan sistemlerini gözden geçirerek iki yıl içinde standarda uyumlu hâle getirmeleri istenmiştir.

i. *Moreq (Elektronik Belge Yönetimi İçin Model Gereksinimler):* Belge Yönetimine ilişkin önemli bir kaynak olan, Amerikan Ulusal Arşivi'nin katkılarıyla 1997 yılında yayımlanan DoD 5015.2 Elektronik Belge Yönetim Yazılım Uygulamaları İçin Standart temel alınarak da 2001 yılında İngiliz Ulusal Arşivi (British Public Records Office) ve Avrupa Birliği (AB) tarafından "Elektronik Belge Yönetimi Model Gereksinimi (Model Requirements for Electronic Records ManagementMoReq)" geliştirilmiştir. Avrupa Komisyonunun devletlerarasındaki e-belge değişim girişimi için hazırlanmış bir standart olan MoReq, 2006 yılında güncellenerek MoReq2 adıyla ve 2009 yılında gözden geçirilerek MoReq2010 adıyla tekrar yayımlanmıştır.

j. *4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (BEHK):* Bilgiye serbest erişimi mümkün kılmak için bir düzenleme olan BEHK, ülkemizde 24 Ekim 2003 tarihli ve 25269 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yasalaşmıştır. Bu Kanunun amacı; demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir.

k. *Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik:* Resmî yazışma kurallarını belirlemek, bilgi ve belge alışverişinin sağlıklı, hızlı ve güvenli bir biçimde yürütülmesini sağlamak amacıyla "Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik" 2 Aralık 2004 tarihli ve 25658 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.



Özet

- Elektronik belge, en genel anlamıyla elektronik ortamda bulunan belge olarak tanımlanmaktadır. Elektronik belgelerin seçimi, sağlanması, güvenliği, korunması ve kullanımı ülkelerin ulusal arşivleri tarafından hazırlanan elektronik belge yönetim rehberleri ve hazırlanan standartlar ile ortaya konmaktadır. Kuşkusuz bu standartlar, kurum ve kuruluşlarda belge özelliklerinin belirlenmesi, belge yönetimi faaliyetinin performans değerlendirilmesi için bir ölçüttür. Elektronik ortamda üretilen belgelerin, kurumsal faaliyetlerin kanıtı olarak kullanılabilmeleri ve yönetilebilmeleri etkin olarak kullanılan elektronik belge yönetim sistemiyle mümkündür.
- Literatür incelendiğinde elektronik belge ve elektronik doküman kavramlarının karıştırıldığı ve bu durumun elektronik belge yönetimi (EBY) ve elektronik doküman yönetimi (EDY) kavramlarının da birbiri yerine kullanılması sorununa yol açtığı görülmektedir. Oysa elektronik belge yönetimi ile elektronik doküman yönetimi amaçları bakımından farklı iki kavramdır. Kurum ve kuruluşların günlük işlemlerini yerine getirirken ürettikleri, kurum içi ve kurum dışı dağıtımını oluşturdukları her tür doküman arasından kurum faaliyetlerini ilgilendirecek belgelerin üretiminden imhasına kadar olan sürecin yönetilmesine elektronik belge yönetimi (EBY) denir. EBY'de belge, başlık, sayı, tarih, konu, muhatap ve imza olmak üzere belgeyi tanımlayan ana bölümler oluşturulmuştur. Diğer bölümler ise belgeyi üreten kişi ve/veya kurumun belge özelliklerini dikkate alarak oluşturulan bölümlerdir. Her belgede bulunması gereken "sayı" bilgisi, Devlet Teşkilatı Veri Tabanında (DTVT) bulunan haberleşme kodu, standart dosya planı (SDP) kodu ve belgenin kayıt numarasından oluşmaktadır.
- Bir elektronik belge yönetim sisteminin, kurumlar için geliştirilmeden ve kullanılmadan önce ilgili kurumun gereksinimlerinin doğru analiz edilmesi gerekmektedir. Kurumsal iletişim, bilgi alışverişi ve doğrulama işlevlerine yönelik gereksinimler öncelikli olarak analiz edilmesi gereken unsurlardır. Elektronik ortamın ortaya çıkaracağı birtakım sorunlar ve olanakların tanımlanması EBYS programları için bir gerekliliktir. Buna bağlı olarak EBYS programının yapılandırılması önemlidir. EBYS ile çalışanlar fiziksel ortam kısıtlaması olmadan her zaman ve her yerde işlemleri yürütebilmektedir. Bu durum kurum ve kuruluşların işlemlerinin kesintiye uğramadan sürekliliğini sağlamaktadır. EBYS ile yazışmalar anında yapılabilmektedir. Elektronik belgelerin EBYS içerisine dâhil edilmesi kayıt işlemi sonunda gerçekleşmektedir. EBYS'de resmî yazışma amacıyla hazırlanan belgeler "Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" dikkate alınarak üretilmelidir. Herhangi bir belgenin belge niteliği taşıyabilmesi yetkili onayı, belgenin sayfa sayılarının, eklerinin tam olması gibi bazı biçimsel ilkelere göre üretilmesine de bağlıdır. Geleneksel belgelerde aranan bu kriterler elektronik belgeler için de geçerli olmaktadır
- EBYS aynı zamanda emek faydası da sağlayacağından kaynak kullanımı daha etkin olacaktır. EBYS'de oluşturulan belge ve yazışmaların fiziki ortamda oluşturulan belge ve yazışmalardan herhangi bir farkı yoktur. Her ikisinde de önemli olan beyandır. Bu durum fiziksel ortamda üretilmiş olan belgeye atılan imzayla elektronik ortamda atılan imzanın bir farkı olmadığı anlamına gelmektedir. Burada dikkat edilmesi gereken e-imzanın güvenli olup olmadığıdır ki e-imzanın güvenilirliği ıslak imzadan farklı değildir.

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi elektronik belgelerin avantajlarından biri değildir?
   a) Zaman ve mekân açısından sınırlamalar yoktur.
   b) Depolama işlemleri daha kolay yapılmaktadır.
   c) Basım ve çoğaltımları daha kolaydır.
   d) Daha dayanıklıdır.
   e) Donanımlı personele ihtiyaç vardır.
2. Aşağıdakilerden hangisi elektronik belgelerin format türlerinden biri değildir?
   a) Veri dosyaları
   b) Metne dayalı dokümanlar
   c) Çoklu ortam dokümanları
   d) Uygulama yazılımları
   e) Çok boyutlu dokümanlar
3. Aşağıdakilerden hangisi EBYS bileşenlerinden biridir?
   a) Belgelerin hazırlanması
   b) Belgelerin arşivlenmesi
   c) Belgelerin dağıtılması
   d) Versiyon takibi
   e) Rapor yönetimi
4. Aşağıdakilerden hangisi elektronik belgelerin özelliklerinden biri değildir?
   a) Güvenirlik
   b) Bütünlük
   c) Kullanılabilirlik
   d) Tanımlanabilirlik
   e) Şeffaflık
5. Aşağıdakilerden hangisi elektronik belgelerin kayıt işlemleri sırasında her belgede mutlaka olması gereken unsurlardan biri değildir?
   a) Başlık
   b) Sayı
   c) Yazı
   d) Tarih
   e) İlgi
6. Aşağıdakilerden hangisi EBYS'de belge yönetim süreçlerinden biri değildir?
   a) Onay ve kayıt bilgisi
   b) Saklama süreleri
   c) Sisteme kayıt
   d) Tasnif
   e) Erişim

7. Aşağıdakilerden hangisi e-imza çeşitlerinden biri değildir?
   a) Basit elektronik imza
   b) Gelişmiş elektronik imza
   c) Mobil imza
   d) Güvenli elektronik imza
   e) Akredite Edilmiş Sertifika Hizmet Sağlayıcısı Tarafından Verilen İmza

   "Kurum ve kuruluşların günlük işlemlerini yerine getirirken ürettikleri, kurum içi ve kurum dışı dağıtımını oluşturdukları her tür doküman arasından kurum faaliyetlerini ilgilendirecek belgelerin üretiminden imhasına kadar olan sürecin yönetilmesine denir."

8. Yukarıda yapılan tanım hangi kavramı açıklamaktadır?
   a) Bilgi yönetimi
   b) Belge yönetimi
   c) Elektronik belge yönetimi
   d) Belge yönetim sistemi
   e) Evrak yönetimi

9. Aşağıdakilerden hangisi elektronik belge yönetimi ile elektronik doküman yönetimi arasındaki farklardan biri değildir?
   a) EBY'de belgeler değiştirilir, EDY'de belgeler değiştirilemez.
   b) EBY'de saklama planları bulunur, EDY'de bazı durumlarda saklama planları bulunabilir.
   c) EBY'de belgeler saklama planlarına bağlı olarak imha edilir, EDY'de dokümanlar üreticileri tarafından imha edilebilir.
   d) EBY sadece günlük işlemlerin yürütülmesi amacıyla kullanılmaz, EDY günlük işlemlerin yürütülebilmesi amacıyla kullanılır.
   e) EBY'de depolama işlemleri dosya tasnif planına göre, EDY'de dokümanlar üreticileri tarafından kontrol edilir.

10. Aşağıdakilerden hangisi EBYS'nin yönetim süreçlerinden biri değildir?
    a) Sisteme kayıt
    b) Tasnif
    c) Erişim
    d) İzleme
    e) İş akış yönetimi

Cevap Anahtarı
1.e, 2.d, 3.e, 4.e, 5.e, 6.a, 7.c, 8.c, 9.a, 10.e

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Atatürk Üniversitesi, Ağ Sitesi: www.atauni.edu.tr, [Erişim tarihi: 10 Aralık 2016].

Bayram, Ö., Özdemirci, F. ve Şen, Z. (2012). Elektronik Belge Yönetimi Sistemlerinde Kurumsallaştırma Süreci: Ankara Üniversitesi Elektronik Belge

Yönetim ve Arşivleme Sistemi Çalışmaları. Bilgi Eksenli Kuram ve Uygulamalar Sorgulayıcı ve Çözümleyici Yaklaşımlar Sempozyumu, Ankara, Ankara Üniversitesi, 207–214.

Çiçek, N. (2011). Elektronik Belgelerin Diplomatik Analizi ve Arşivsel Bağın

Kurulmasındaki Önemi: Türkiye'deki Uygulamalar Işığında Bir İnceleme. Bilgi Dünyası, 12(1), 87–104.

Demirtel, H. ve BAYRAM, Ö. (2014). Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Verimliliğe Katkısı: Kalkınma Bakanlığı Örneği. Bilgi Dünyası, 15(1).

Ermiş, K. (2006). Sayısal İmza ve Elektronik Belge Yönetimi. Bilgi Dünyası, 7(1), 121–146.

Kandur, H. (2011). Türkiye'de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları. Bilgi Dünyası,12(1), 2–12.

Külcü, Ö. (2006). Küreselleşme Sürecince Avrupa Birliği'nde Belge Yönetimi Uygulamaları ve Türkiye. Bilgi Dünyası, 7(2), 202–229.

Külcü, Ö. (2007). Belge Yönetiminin Değişen Yüzü: Standartlaşma Çalışmaları ve Uluslararası Uygulamalar. Bilgi Dünyası, 8(2), 230–279.

Külcü, Ö. (2010). Belge Yönetiminde Yeni Fırsatlar: Dijitalleştirme ve İçerik Yönetimi Uygulamaları. Bilgi Dünyası, 11(2), 290–331.

Külcü, Ö. (2012). Türkiye'de Kurumsal Elektronik Bilgi ve Belge Yönetimi

Uygulamalarına Dönük Koşulların Değerlendirilmesi: 57 Örnek Kurumun

Analizi. Türk Kütüphaneciliği, 26(1), 30–52.

Odabaş, H. (2005). Belge Yönetimi ve Türkiye'de Belge Yönetimi Gereksinimi. Bilgi

Dünyası, 6(1), 36–57.

Odabaş, H. (2008). Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye'de E-Devlet

Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi- Electronic Records Arrangement Approaches and Electronic Records Management at E-Government Applications in Turkey. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12(2), 121–142.

Odabaş, H. (2009). E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi. İstanbul: Hiperlink.

Önaçan, M. B. K., Medeni, T. D., ve Özkanlı, Ö. (2012). Elektronik Belge Yönetim Sistemi (Ebys)'nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde Ebys Yapılandırmaya

Yönelik Bir Yol Haritası. Journal of Turkish Court of Accounts/Sayistay Dergisi, (85).

Özdemirci, F. (2003). İlk Uluslararası Belge Yönetim Standardı: Ülkemiz Açısından Bir Değerlendirme. Türk Kütüphaneciliği, 17(3), 225–246.

Özdemici, F. (2004). Bir Disiplin Olarak Belge Yönetimi. 16.12.2016 tarihinde http://eprints.rclis.org/handle/10760/6486 adresinden erişildi.

Özdemirci, F. ve Aydın, C. (2007). Kurumsal Bilgi Kaynakları ve Bilgi Yönetimi. Türk Kütüphaneciliği, 21(2), 164–185.

Resmî Gazete, Ağ Sitesi: http://www.resmîgazete.gov.tr/default.aspx, [Erişim tarihi: 8 Aralık 2016.

EVRAK, EVRAK KAYIT İŞLEMLERİ VE EVRAK YÖNETİM SİSTEMLERİ

Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

YAZIŞMA TEKNİKLERİ

Dr. Öğr. Üyesi
Malik YILMAZ



İÇİNDEKİLER

- Evrak: Kavramsal İçerik
  - Evrak Türleri
  - Evrak Hizmetleri ve Evrak Kayıt
- Kupür ve Kupürleme Faaliyetleri
- Evrak Yönetimi
- Evrak Yönetimi ve Yazışma Türleri

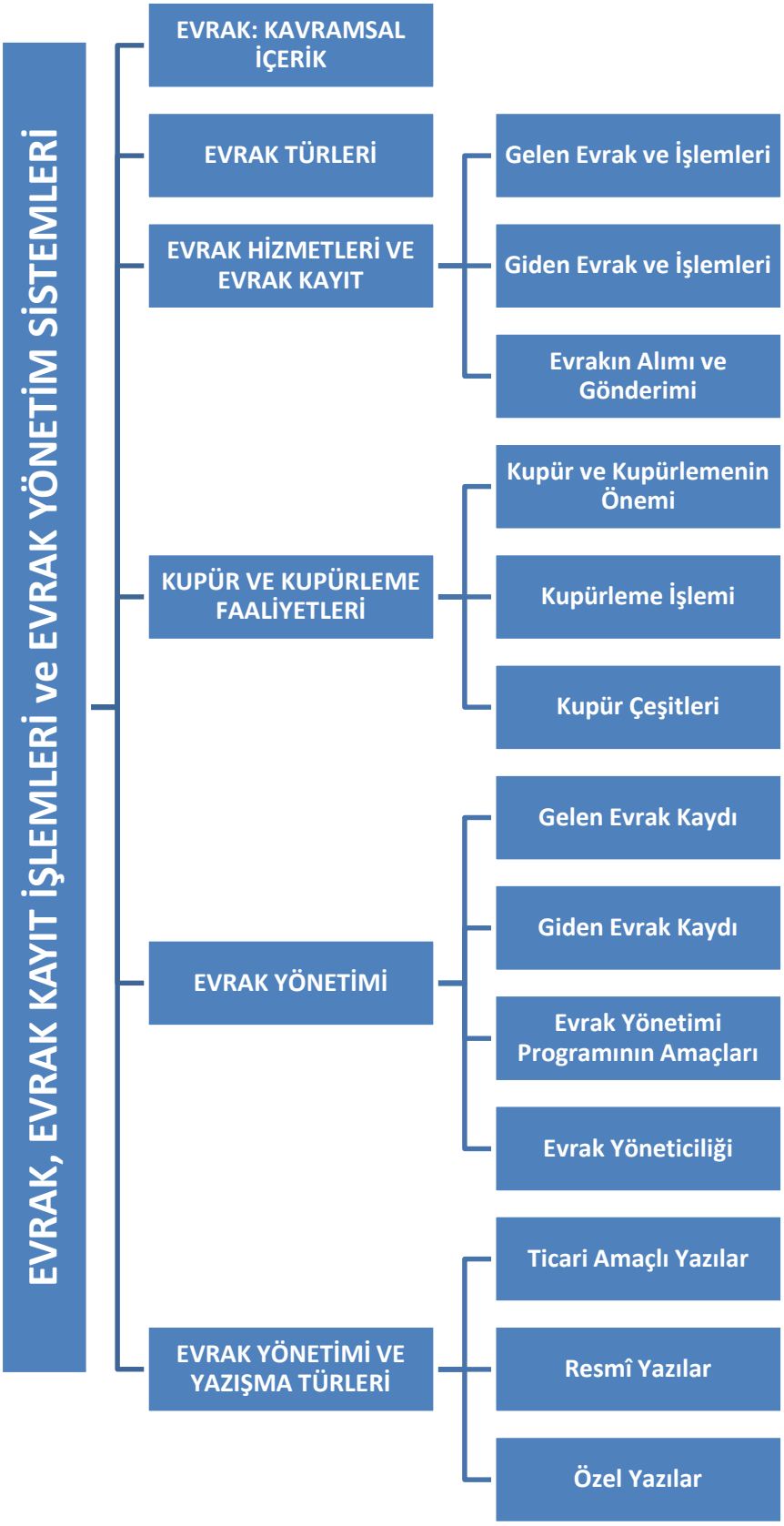


HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Evrak kavramını tanımlayabilecek,
  - Evrak türlerini kavrayıp açıklayabilecek,
  - Evrak kayıt işlemlerini yapabilecek,
  - Evrak yönetim sürecini kavrayacak ve bürolarda evrak yönetim sürecinin etkili ve verimli şekilde yürütülmesi için gerekli donanıma sahip olabileceksiniz.

ÜNİTE 7

© *Bu ünitenin tüm yayın hakları Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin alınmadan ünitenin tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.*


EVRAK, EVRAK KAYIT İŞLEMLERİ ve EVRAK YÖNETİM SİSTEMLERİ
EVRAK: KAVRAMSAL İÇERİK
EVRAK TÜRLERİ
EVRAK HİZMETLERİ VE EVRAK KAYIT
Gelen Evrak ve İşlemleri
Giden Evrak ve İşlemleri
Evrakın Alımı ve Gönderimi
KUPÜR VE KUPÜRLEME FAALİYETLERİ
Kupür ve Kupürlemenin Önemi
Kupürleme İşlemi
Kupür Çeşitleri
EVRAK YÖNETİMİ
Gelen Evrak Kaydı
Giden Evrak Kaydı
Evrak Yönetimi Programının Amaçları
Evrak Yöneticiliği
EVRAK YÖNETİMİ VE YAZIŞMA TÜRLERİ
Ticari Amaçlı Yazılar
Resmî Yazılar
Özel Yazılar

GİRİŞ

Günümüzde, teknolojinin hızlı gelişimine bağlı olarak bilgi miktarında artış yaşanmaktadır. Söz konusu bu artış bilginin saklanması ve erişilmesi sorununu da beraberinde getirmektedir. Bu durum bilginin saklanması ve erişimi konusunda bilgi işlem çalışmalarını da hızlandırmıştır. Kurum ve/veya kuruluşlar doğrudan veya dolaylı olarak bilgi teknolojilerini kullanmakta ve yaralanmaktadır. Bilgi teknolojilerini etkin ve verimli kullananlar kuşkusuz evrak yönetimi sürecini de etkili ve verimli olarak yürüteceklerdir.

Devlet daireleri evrak akışının yoğun yaşandığı kurumlardır. Kamu kurum ve kuruluşlarında yazışmaların tümü evraklardan oluşur. Amaçları ve konuları ne olursa olsun tüm evraklar kayıt altına alınmalıdır. Tüm kurumlar kendilerine gelen ve gönderdikleri evrakları kayıt altına almaktadır. Kayıt altına alınan tüm bilgiler evrakı oluşturan ve ayırt edici özellikleri bildiren bilgilerdir. Söz konusu bu bilgiler kullanılarak gereksinim duyulan evraka gelen evrak ve giden evrak defterinden ulaşılabilir.

Teknolojinin gelişimi evrak yönetimi anlayışını da değiştirmiş, evrak yönetimi uygulamalarını da elektronik ortama kaydırmıştır. Günümüzde evrak kayıt ve takip işlemleri elektronik ortamda yürütülmektedir. Teknoloji bağlantılı alanlarda alt yapı sorunları yaşanması kuşkusuz elektronik ortamda yürütülen evrak yönetimini etkilemektedir. Fakat şartların izin verdiği ölçüde sorunlar çözülebilmekte ve işlemler ilerleyebilmektedir.

Evrak kaydının, takibinin ve sorgulanmasının elektronik ortamda yapılabilmesi için kurumların teknolojik alt yapıya sahip olması gerekir. Bunun için kullanılan yazılım ve donanım ekipmanları evrak yönetimi ile ilgili tüm işlemleri gerçekleştirmek için bir zorunluluktur. Günümüzde kullanılan evrak kayıt ve takip yazılımları gereksinim duyulan evraklara hızlı bir şekilde erişim sağladığı gibi aynı zamanda işlemlerin etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamaktadır.

BU ünitede, evraklardan, evrak yönetiminden, kupür faaliyetlerinden ve evrak yazışma türlerinden bahsedilecektir.

EVRAK: KAVRAMSAL İÇERİK



Evrak tüm kurum ve kuruluşlarda bilgi giriş ve çıkış işlevini yerine getirmektedir.

Evrak üretimi yazının bulunmasıyla başlamıştır. Birer bilgi taşıyıcısı olan insanlar, sahip oldukları bilgileri gelecek kuşaklara çeşitli formlarda evrak üreterek aktarmışlardır. Söz konusu bu aktarım sadece yazının bulunmasıyla değil tarih öncesi çağlarda duygu ve düşüncelerin resmedilmesiyle de gerçekleşmiştir. Buna rağmen arşivlerin kuruluşları yazının bulunmasıyla aynı tarihlere denk gelmektedir. İlk dönemlerde üretilen evraklar, yöneticilerin tebalarıyla ya da ticari faaliyetlerle ilgili bilgileri içermiştir. Takip eden süreçte evrakların biçimlerinde değişiklik meydana gelmiştir. Aynı zamanda evrakların içerdikleri konu bakımından da farklılıklar oluşmaya başlamıştır.

Arapça "varak" sözcüğünün çoğulu olan evrak kelimesi Türkçede "yazılı kâğıt" anlamına gelmektedir. Geniş anlamıyla evrak, resmî nitelikte olup kurum ve kuruluşların, özel ve tüzel kişilerin aralarında iletişimi ve iş akışını sağlayabilmek amacıyla yazdığı ve kullandığı yazı olarak tanımlanmaktadır. Söz konusu bu yazılar bilgi verme amacı taşıdıkları gibi aynı zamanda arz veya talep de bildirebilirler. Hazırlanmış olan evrakın kim ya da kimlere ve/veya hangi birim ya da birimlere ait olduğunun belirlenebilmesi ve evrakta bulunan bilgilerin doğrulandığı bilgisi de evrakta evrakı hazırlayan kişinin imzasının olmasına bağlıdır.

Evrakların en çok kullanıldığı yerler hiç kuşkusuz devlete bağlı kurum ve kuruluşlardır. Buna bağlı olarak evrak dolaşımında herhangi bir sıkıntı yaşanmaması adına evrakların belirli bir sistem dâhilinde kayıt altına alınması gerekmektedir. Bu bağlamda her evrakın kendine ait ayırt edici özellikleri bulunmalıdır. Tüm bu özelliklerin evrak kayıt sürecinde belirlenen sisteme ve/veya sürece işlenmesi gerekmektedir. Söz konusu bu ayırt edici özellikler kuşkusuz herhangi bir evrak geriye dönük talep edildiğinde erişim ucu oluşturmaktadır. Kurum ve kuruluşların diğer kurum ve kuruluşlarla yazılı iletişiminin sağlanabilmesi yani evrak dolaşımlarının devam edebilmesi amacıyla bir genel evrak birimleri bulunmaktadır. Aynı zamanda her kurum ve kuruluşun kendi birimleri içerisinde evrak dolaşımının yapıldığı birimleri ve/veya görevlileri mevcuttur.

Evrak Türleri

- *Gelen Evrak:* Kurum içinden veya kurum dışından zimmetli veya zimmetsiz, ilgili birime getirilen yazı ve belgelerin tamamına gelen evrak denir.
- *Giden Evrak:* Kurum içinden veya kurum dışından zimmetli veya zimmetsiz, ilgili birime gönderilen yazı ve belgelerin tamamına giden evrak denir.
- *Özellik Taşıyan Evrak:* Belirli bir konuda belirli bir özellik içeren (gizlilik dereceli evrak, kıymetli evrak vb. gibi) evraklara denir.
- *Önemli Evrak:* Devlete bağlı üst kurumlardan (Cumhurbaşkanlığı, Anayasa Mahkemesi, TBMM, Yargıtay vb.) gelen, gönderilen kurumun görüşünün istendiği, alınan karar ve önlemleri içeren, zarar görmesi ve kaybolması durumunda kurumu zor durumda bırakacak türdeki evraklara önemli evrak denir.
- *Kıymetli Evrak:* Evrakın kendisinin veya eklerinin para, çek, bono, hisse senedi vb. değerli evraklarla birlikte olması aynı zamanda ihale evrakları, para bildirim kâğıtları gibi nitelik taşıyan ve üzerinde bulunan bilgilere bağlı olarak evrakın kendisinin olmadan herhangi bir hak iddia edilemeyen evraklara kıymetli evrak denir.
- *İvedi Evrak:* Kurum ve kuruluşlarda hızlı bir şekilde işlem görmesi gereken evrak türüdür. İvedi evraklarda, işlemin yapılması gereken süre "ivedi", "çok ivedi" ve "süreli" olarak belirtilir.



Kamu kurum ve kuruluşlarında günlük işlemler yazışmalarla yürütülmektedir ve iş akışında yazışmalar oldukça önemlidir.

- *Gizlilik Dereceli Evrak:* İçeriğinin ilgilisi dışında herhangi bir kişiyle paylaşılmaması ve açıklanmaması gereken evrak türüdür. Gizlilik dereceli evraklar aşağıdaki şekilde sınıflandırılarak ilgili kişi, kurum ve kuruluşlara gönderilir.
- Çok Gizli
- Gizli
- Özel
- Hizmete Özel
- Kişiye Özel
- *Normal Evrak:* Herhangi bir konuda özel bir içerik taşımayan evraklara normal evrak denir.

EVRAK HİZMETLERİ VE EVRAK KAYIT

Kurum ve kuruluşlarda üretilen yazıların birçoğu resmî niteliktedir. Bu nedenle söz konusu yazıların kayıt altında bulundurulması gerekmektedir. Üretilen evraklar hem kurum içi birimler arası hem de kurum dışı kurumlar arası olmak üzere ilgili birime ve/veya ilgili kurum ve kuruluşa gelen ve giden evraklar olarak gruplandırılmaktadır.



Evrak gönderimi, evrakın gideceği yer ve türü dikkat edilerek gönderilmelidir.

Kurumlara gelen ve kurumlardan giden evraklar aşağıda belirtilen şekilde gönderilmekte ve alınmaktadır:

- Posta ile gelen evrak
- Posta ile gelen taahhütlü ve iadeli taahhütlü evrak
- İlgili kişilerin elden getirdikleri evrak
- Kuryelerin getirdikleri evrak
- Kargo ile gelen evrak
- Faks, teleks vb. araçlarla ile gelen evrak
- E-posta vb. özel iletişim araçları ile gelen evrak

Evrakın gönderileceği yer kurumla aynı şehirde bulunuyorsa kurum kuryesi ile gönderilebilir. Fakat evrakın gizlilik derecesi varsa mutlaka kurum kuryesi ile gönderilmelidir. Evrakın gönderileceği yer kurumla aynı şehirde değilse ve herhangi bir gizlilik derecesi veya ivedi özelliği yoksa posta yoluyla gönderilebilir.

Kurum ve kuruşlar gelen ve giden evrakları belirli kurallar çerçevesinde kayıt altına almalı ve arşivlerde korumalıdırlar. Evraklar kayıt altına alınırken dikkat edilmesi gereken unsurlar şu şekildedir:

- Yazışma ortamları
- Nüsha sayısı
- Kâğıt boyutu
- Resmî yazı bölümleri
- Yazıların gönderilmesi ve alınması sırasında uygulanacak işlemler

İş akışının verimli bir şekilde ilerleyebilmesi amacıyla kayıt alında alınan bilgilerin evrak kayıt defterlerinde tutulması gerekmektedir. Evrak kayıt defterleri, kurumların kendi içlerinde birimler arası yürüttükleri ve kurum dışı kurumlar arası yürüttükleri yazışmaları kayıt altına alıp takip edebilmek amacıyla gelen evrak defteri ve giden evrak defteri olmak üzere iki farklı defter olarak kullanılmaktadır. Gelen evrak ve giden evrak defterinde olması gerekenler aşağıda belirtilmiştir.

Gelen Evrak Defteri:

- Kayıt No
- Kayıt Tarihi
- Evrakın Konusu
- Gönderen Makam
- Evrak No
- Evrak Tarihi
- Evrakın Eki
- Havale Edilen ya da Dağıtılan Birimler

Giden Evrak Defteri:

- Kayıt No
- Kayıt Tarihi
- Gönderilen Yerler
- Evrakın Konusu
- Evrakın Eki



Kaydın bulunduğu son satırda evrakı teslim alan kişinin imzasıyla birlikte, evrakı teslim aldığı saat ve tarih mutlaka yazılmalıdır.

Gelen Evrak ve İşlemleri

Evrak Kayıt: Gelen evrak, kurumda görev alan ilgili kişi tarafından gelen evrak defterine veya gelen evrak fişine kaydedilir. Gelen evrak fişinin gerekli görülen durumlarda birden fazla kopyası hazırlanabilir.

Deftere veya fişe kaydedilmesinin ardından gelen evraka, “EVRAK KAYIT” veya “HAVALE” kaşesi basılmalıdır. Kaşede evrakın, gelen evrak defterinde aldığı sıra numarası, geldiği tarih ve iletileceği kişi veya birim bilgisi bulunmalıdır. Ayrıca evrakı havale eden kişi, ilgili evraka cevap veriyor ise ilgili evrakın hazırlandığı tarih ve giden evrak defterinden çıkış numarası mutlaka eklenmelidir.

Bir evrak ivedi özellik taşıyor veya herhangi bir konuda öncelik taşıyorsa bu evraklar zaman kaybetmeden hemen işleme alınmalıdır. Gelen evrak kurum içi kaç birimle ilgiliyse o kadar kopyası alınır. Alınan kopyalara mutlaka hangi birimlere gönderildiğine dair not düşülmeli ve asıl kopyanın hangi birimde kaldığı da belirtilmelidir.

Gelen evrak defterinde veya gelen evrak fişinde bulunması gereken unsurlar şu şekildedir:

Evrak sıra numarası: Evrak defteri yıllık olarak hazırlanır ve günlük olarak sıra

atlamadan evraklar sıra numarası alır. Yıl sonu (30, 31 Aralık) kayıt defteri yine ilgili kişi tarafından imzalanarak kapatılır. Defter yerine fiş uygulaması yapılıyor ise yıl sonu oluşturulan gelen evrak fişlerinin ciltlenmesi gerekmektedir.

Geldiği yer: Evrakın geldiği birim ve/veya kuruluş bilgisinin bulunduğu alandır.

Evrak no: Gelen evrakın üzerinde bulunan sayının yazıldığı alandır.

Tarih: Evrakın geldiği tarihin belirtildiği alandır.

Cins: Evrakın türünün yazıldığı alandır.

Ek: Evrakın eklerinin kaç adet olduğunun belirtildiği alandır.

Dosya no: Evrakın dosyalanacağı, dosya numarasının belirtildiği alandır.

Havale yeri: Gelen evrakın ilgili biriminin tespit edilerek gönderileceği birimin belirtildiği alandır.

Havale tarihi: Gelen evrakın, ilgili biriminin tespit edilerek gönderileceği birime gönderildiği tarihin belirtildiği alandır.

Çıkış no: Gelen evraka cevap yazıldığı durumlarda giden evrak defterinden alınan çıkış numarasının bildirildiği alandır. Gelen yazıya cevap verilmediği durumlarda uygun bir işaretle ilgili alan kapatılmalıdır. Herhangi bir işaretle kapatılmayan yazılar cevap bekleyen yazılar olarak değerlendirilmektedir. Bu durumda ilgili alanın sık sık kontrol edilerek cevap yazması gereken ilgili kişiler bilgilendirilmelidir.



Giden evrak resmî yazı özelliği taşıyorsa mutlaka gizlilik derecesine göre işleme tabi tutulur.

Tablo 3.1. Gelen Evrak Defteri

GELEN EVRAK DEFTERİ							
Sıra No	**Geldiği Yer**	**Tarih ve Sayı**	**Eki**	**Konu**	**Havale Yeri**	**Dosya No**	**Havale Tarihi**

Giden Evrak ve İşlemleri

Evrak Kayıt: Kurum ve kuruluşlar kendilerinden çıkan her evrak için giden evrak defterinde kayıt tutmak zorundadırlar. Her bir giden evrak için evrak teslim senedi düzenlenmeli ve evrakı gönderen birim ve/veya kurumların zimmet defterine kaydedilmelidir. Evraklar teslim edilirken mutlaka imza karşılığı teslim edilmelidir.

Giden evrak defterinde bulunması gerekenler:

Evrakın gittiği yer: Giden evrakın kurum içi ise hangi birime kurum dışı ise hangi kuruma gittiğinin yazıldığı alandır.

Evrak, kurumda dağıtım işiyle ilgili kişiye teslim edilebilir. İlgili kişi evrakı posta veya kargo yoluyla ulaştırabilir.

Evrakın sayısı: Kurum dışı gönderilen yazıların sayı numarasının belirtildiği alandır.

Eki: Giden evrakın herhangi bir eki varsa, söz konusu eklerin sayısının belirtildiği alandır.

Konusu: Evrakın konusunun belirtildiği alandır.

Tarihi: Evrakın gönderildiği tarihin yazıldığı alandır.

Çıktığı dosya: Evrakın gönderildiği dosya numarasının belirtildiği alandır.

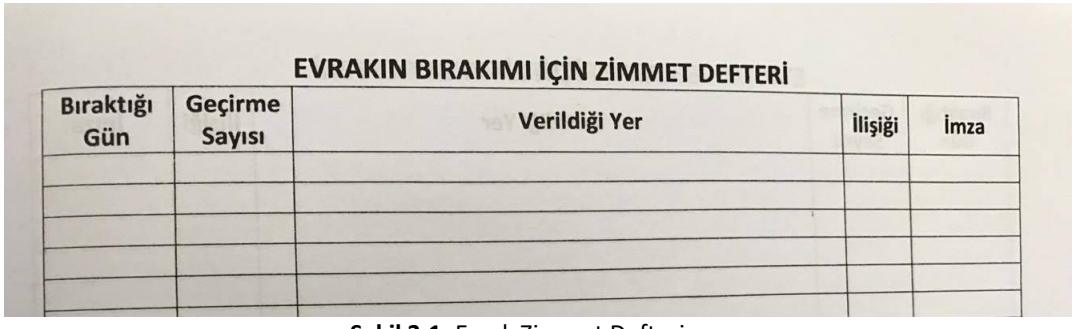
Tablo 3.2. Giden Evrak Defteri

GİDEN EVRAK DEFTERİ						
Gidiş Sıra No:	**Gön. Yer**	**Tarihi ve Sayı**	**Eki**	**Konusu**	**Çıktığı Dosya**	**Cevabını Teşkil Ettiği Gelen Evrak Geliş Sıra No-Tarih**

Evrakın Alımı ve Gönderimi

Evrakın kayıt işleminin bitmesinin ardından, gönderilmeden önce belirli açılardan kontrol edilmesi gerekmektedir. Kontrol edilmesi gereken alanlar:

- Evrakın imzası
- Evrakın sayı ve tarihi
- Evrakın ekleri
- Bir kopyasının elektronik ortama aktarılıp aktarılmadığı
- Evrakta bulunan adres ile zarf üzerindeki adresin uyumlu olup olmadığı
- Evrakın gönderileceği zarfın üzerinde gönderilme şeklinin belirtilip belirtilmediği


EVRAKIN BIRAKIMI İÇİN ZİMMET DEFTERİ

Bıraktığı Gün	Geçirme Sayısı	Verildiği Yer	İlişiği	İmza

Şekil 3.1. Evrak Zimmet Defteri

KUPÜR VE KUPÜRLEME FAALİYETLERİ

Kurum ve kuruluşlar faaliyet gösterdikleri alanlarla ilgili karar verme süreçlerine katkıda bulunmak için süreli yayınlardan bilgi toplarlar. Süreli yayınlardan kesilip alınarak toplanan bu metinlere kupür, yapılan işleme ise kupürleme denir. Kupürleme işleminde dikkat edilecek nokta kurumun faaliyet gösterdiği alandır. Bu nedenle kupürlerin kurum ile ilgili olması gerekmektedir.

Kupürleme, gazete, dergi, bülten, yıllık vb. yayın organlarından kupürlerin kesilerek sistemli bir şekilde bir araya getirilmesi faaliyetidir.



Kupürleme işlemi yapılırken bilgi kaynaklarının ulaşılabilir, düşük maliyetli, kurumun faaliyetleri ile ilgili, güncel ve kullanım kolaylığı olmasına dikkat edilmelidir.

Kupür ve Kupürlemenin Önemi

Kurum ve kuruluşlarda sekreterler, üst düzey yöneticiler ile kurum içerisinde çalışan diğer personellere kurumla ilgili olan her türlü bilgiyi iletmekle yükümlüdürler. Bu nedenle hazırlanan kupürler çoğaltılarak ilgili birimin yöneticisi ve çalışanlarına iletilmelidir. Örneğin, insan kaynakları ile ilgili bir yazı ilgili bölüm yöneticisine, eğitim birimi ile ilgili bir yazı ise yine ilgili birim yöneticisine ulaştırılmalıdır.

Kupürleme işleminde dikkat edilecek en önemli noktalardan biri, kupürlemenin bir sistem dâhilinde ilerlemesi ve amacın kolay erişim olduğu unutulmadan, kupürlerin konularına göre dizinlenmesidir.

Kupürleme İşlemi

Kupürleme işlemi kesip yapıştırma ve sayfalama aşaması olmak üzere iki aşamada yapılmaktadır. Kupürleme işlemi yapılırken kupürlerin yıpranmaması önemlidir. Bunun için alınacak önlem ise kupürlerin kalın bir kâğıda veya maliyeti düşük ince kartonlara yapıştırılmadır. Kupürleme işleminde kesip yapıştırma işlemi aşağıdaki aşamalardan geçmektedir:

- *Ayırma:* Yayınlardan kurum faaliyetleri ile ilgi olan bölümleri keserek diğer yayınlardan ayırmak.
- *Parçalama:* Kesilen metinlerin erişimin daha kolay olması amacıyla parçalanması. Parçalama işlemi üç aşamada gerçekleşir:
  - Başlıklara ayırma
  - Metinleri ayırma
  - Resimleri ayırma
- *Kenar Ayıklama:* Kesilen metinlerin, parçalama işlemi yapıldıktan sonra kenarlarının temizlenmesi işlemidir.
- *İlk Yerleştirme:* Kesilen metnin nereye yerleştirileceği belirlendikten sonra başlık üstte kalacak şekilde yerlerinin belirlenmesi işlemidir.
- *Kesin Yerleştirme:* Metinlerin kesin yerlerinin belirlenmesini takiben kâğıt pano ya da defterlere yapıştırılması işlemidir.

- *Yapıştırma:* Kesin yerleştirme işleminin ardından metinlerin belirlenen pano ya da defterlere yapıştırılması işlemidir.
- *Fihristleme:* Kesip yapıştırma işleminin son aşamasıdır.

Kupürlemenin sayfalama aşaması ise:

- A4 boyutunda bir kâğıda yapıştırma,
- Çift yapraklı bir kâğıdın her iki tarafına da yapıştırma,
- Deftere yapıştırma,
- Panoya yapıştırmadır.



Kupürleme işlemi yapılırken bilgi kaynaklarının ulaşılabilir, düşük maliyetli, kurumun faaliyetleri ile ilgili, güncel ve kullanım kolaylığı olmasına dikkat edilmelidir.

Kupür Çeşitleri

Kupürler üç kısma ayrılır. Bunlar:

- Saklandığı yere göre kupürler
  - Dosya kupürü
  - Kitap kupürü
- Önemine göre kupürler
  - Estetik kupürler
  - Zorunlu kupürler
- Gazete ve makale kupürleri

EVRAK YÖNETİMİ

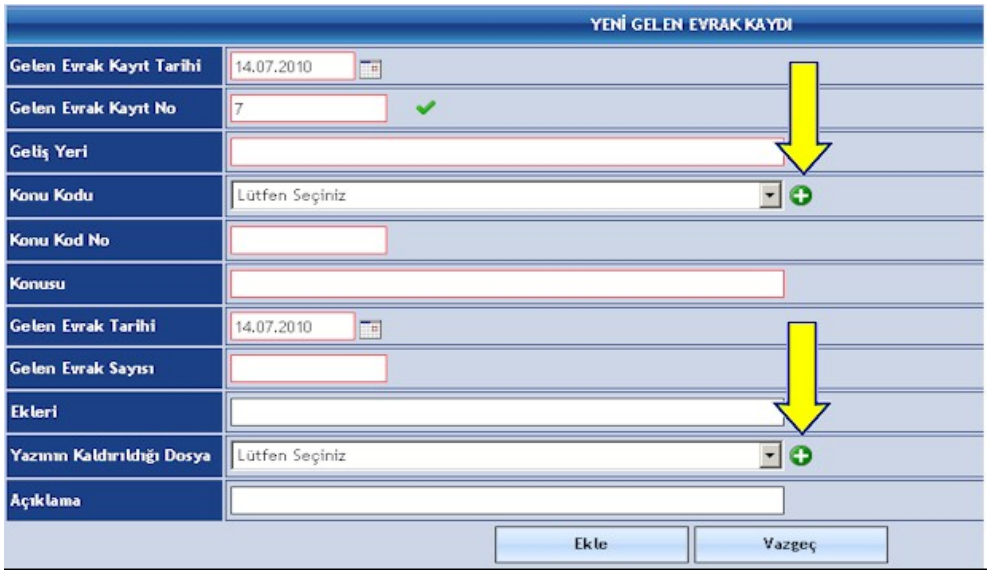
Kurum ve kuruluşlarda oluşturulan yazışmalar sonucu birçok evrak üretilmektedir. Ortaya çıkan evrak yığınlarının kurumların iş süreçlerini olumsuz etkilememesi ve evraklara sonradan erişimin kolay olabilmesi amacıyla korunması gerekmektedir.

Önceki bölümlerle de belirtildiği gibi evraklar iki şekilde işleme tabi tutulmaktadır.

- *Kurumda üretilen evrakların korunması*
- *Kurum dışı üretilmiş ve kuruma gelmiş olan evrakların korunması*

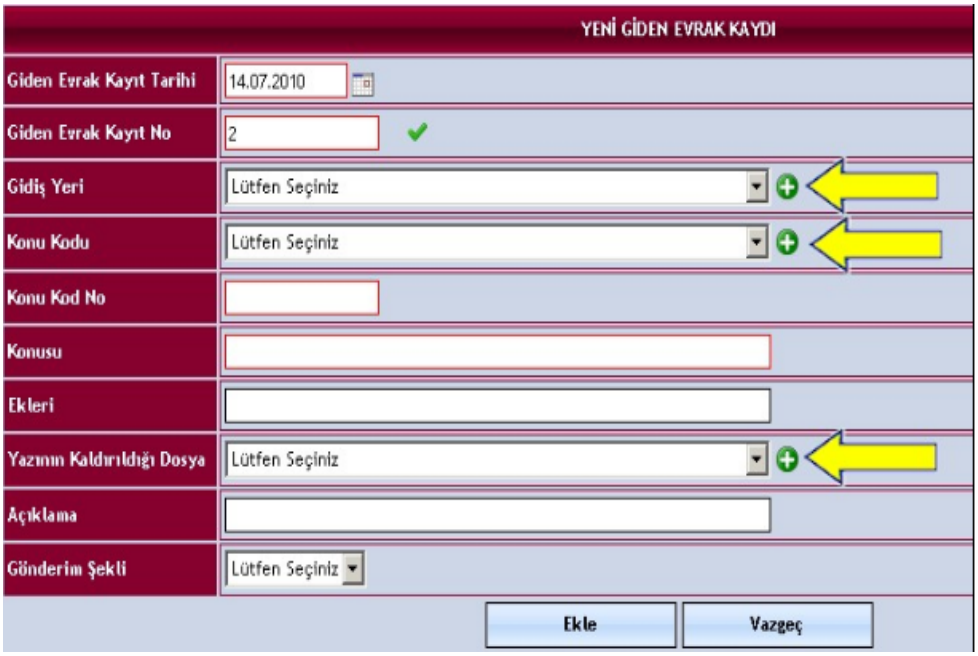
Günümüzde bilgi teknolojilerinde yaşanan hızlı değişim ve gelişim kuşkusuz geleneksel evrak yönetimi anlayışını da etkilemiştir. Kurum/kuruşlar ve organizasyonlar evrak üretimi, evrak kaydı ve kayıtlı olan bu evrakların yönetimini elektronik ortama yürütmektedir. Elektronik ortamda yürütülen evrak takip sisteminde gelen evrak ve giden evrak kaydının yapıldığı alanlar aşağıdaki gibidir:

Gelen Evrak Kaydı



Şekil 5.1. Gelen Evrak Kaydı

Giden Evrak Kaydı



Şekil 5.2. Giden Evrak Kaydı

Kurum ve kuruluşlar ise mevcut mevzuat ve yasal zorunluluklardan ötürü bazı kıymetli evrakları geleneksel yöntemle saklayıp korumaktadırlar. kolaylığı olmasına dikkat edilmelidir.

Teknolojik gelişmelere bağlı olarak evrakların korunması ve saklanmasında dosya ve dolap maliyeti azalmaktadır. Buna rağmen bireyler birtakım güvenlik sorunlarına bağlı olarak kıymetli evraklarını sadece elektronik ortamda saklama ve koruma yerine aynı zamanda geleneksel koruma ve saklama yöntemlerini de kullanmaktadırlar.



Şekil 5.3. Arşiv

Evrak yönetimi programları kurum ve/veya kuruluşların faaliyetleriyle ilgili çeşitli unsulardan sorumludur.

Evrak Yönetimi Programının Amaçları

Kurum, kuruluş ve organizasyonlarda evrak yönetimi işlevsel hâle getirilmeden önce yönetimin ve evrak yönetimini gerçekleştirecek personelin evrak yönetimi programından ve ilgili süreçten neler beklediği ayrıntılı olarak belirtilmelidir. Bir evrak yönetimi programı kurumla ve kurumun faaliyeti ile ilgili üretilen çeşitli unsurlardan sorumlu olmalıdır. Bunlar:

- Form kontrolü
- Rapor yönetimi ve kontrolü
- Yazışma kontrolü
- Güncel evrak yönetimi
- Güncel olmayan evrak yönetimi
- Mikrografi
- Evrak yönetimi el kitabı
- Hayati evraklar kontrolü
- Yönergeler yönetimi
- Posta yönetimi
- Evrak envanteri ve değerlendirme
- Evrak saklama planları ve imha
- Arşiv yönetimi ve kontrol
- Reprografi

Evrak Yöneticiliği

Evrak yöneticiliği, kurum ve kuruluşlarda üretilen veya kurumun faaliyetiyle ilgili diğer kamu kurum ve kuruluşlarından gelen tüm evrakların üretim sürecinden başlayarak korunması ve saklanması sürecini de içine alan tüm evrelerden sorumlu olunmasıdır. Örneğin bir hastanede her bir hasta için kayıt açılmakta ve hasta işlemlerinin sonlanmasının ardından biri hastaya verilmek üzere biri ise hastanede kalmak üzere iki adet rapor oluşturulmaktadır. Bu durum çok ciddi kâğıt masrafları



Evrak yöneticiliği kurum ve kuruluşlara evrak üretim maliyetinde düşüş sağlamaktadır.

oluşturmakla birlikte ayrıca basılı olan her bir evrak için de tasnif işlemleri sırasında zaman kayıpları meydana getirmektedir. Evrakların elektronik ortamda üretilip, orada korunup tasnif edilerek saklanması söz konusu bu dezavantajları ortadan kaldıracaktır.

Evrak yöneticisinin tasarruf sağlayacağı en önemli unsurlar arasında emek maliyeti gelmektedir. Kuşkusuz üretilen her bir evrak bilgi kaynağı niteliğinde olduğundan bu evraklara erişim oldukça önemlidir. Bilgi erişimde dikkat edilmesi gereken en önemli nokta, en kısa zamanda en az maliyetle, en doğru bilgiye erişmektir. Bu durumda evrak yönetiminde, ilgili kişinin evrakı sistemli, hızlı şekilde tasnif etmesi ve düzenlemesi erişimi kolaylaştıracaktır.

Evrak yöneticiliğinde dikkat edilmesi gereken bir diğer unsur ise kurum içerisinde üretilen evrakların ne kadarının arşive kaldırılıp ne kadarının imha edileceğine karar vermektir. Sistemli bir evrak yönetimine sahip olmayan kurum ve kuruluşlarda gereksiz üretilen evrakların kapladığı alan ve maliyetini hesaplamak oldukça güçtür. Bu nedenle her kurumun öncelikle sistemli bir evrak yönetimine ve yöneticisine ihtiyacı vardır.

EVRAK YÖNETİMİ VE YAZIŞMA TÜRLERİ

Tablo 6.1. Yazışma Türleri

Yazışma Türleri		
Ticari Amaçlı Yazılar	**Resmî Yazılar**	**Özel Yazılar**
	Mazbata	Dilekçe
	Sözleşme	Davetiye
	Tezkere	Mektup
	Şartname	Telgraf
	Sirküler (Genelge)	
	Form Yazıları	
	Müzekkere	
	Vekâletname	
	Memorandum	
	İlan	
	Karar	
	Tutanak	
	Rapor	

Ticari Amaçlı Yazılar

Ticari kuruluşların kendi aralarında yaptığı ve şahısların ticari kuruluşlarla yaptığı ticari amaçlı yazışmalarda iş mektupları önemli bir yer tutar. İş mektupları belli amaçlar için yazılır. Bunlar, bir mal talebinde bulunmak, fiyat almak, şikâyette bulunmak, ürünler hakkında bilgi edinmek, çeşitli alım-satım işlemleri, ödeme ve iade

gibi amaçlarla yazılan yazılardır. İş mektupları şekil ve içerik kurallarına göre hazırlanır.

Resmî Yazılar

Kamu kurumlarının kendi aralarında yaptığı ve tüzel kişiliğe sahip kuruluşlarla gerçek kişiler arasında çeşitli amaçlarla yapılan yazışmalara, resmî yazışmalar denir.

Mazbata: Resmî kurumların hukuksal bir olayı veya durumu belgelendirmek amacıyla yazdıkları yazılara, mazbata denir. Mazbatalar, bir hükmü, kararı veya tasdik edilmesi gereken bir olayı bildirmek amacıyla yazılır.

Sözleşme: Herhangi bir iş için işi yapacak olan taraflar arasında işin hangi koşullarda yapılacağı, tarafların hangi konularda anlaştığı ve işin nasıl bitirileceği gibi unsurları içeren yazılardır.



Form yazıların amacı işlemlerin yürütülmesinde standartlaşmayı sağlamaktır.

Tezkere: Aynı şehirde bulunan resmî kurumlar arasında ve mahkemelerin birbirlerinden bilgi istemek amacıyla hazırladıkları yazılardır.

Şartname: Bir işin yapılmasına bağlı olarak işi yapan ve işi yaptıran tarafların karşılıklı olarak işin yapılışı ile ilgili şartları kabul ettiklerine dair hazırlanan belgedir.

Sirküler: Kurum ve kuruluşlarda meydana gelen herhangi bir olayı duyurmak amacıyla hazırlanan yazılardır.

Form yazıları: Tekrarı fazla olan yazı ve yazışmalar için hazırlanan evraklardır. Bilgileri belirli bir düzene göre şekillendirme amacıyla hazırlanmaktadırlar.

Müzekkere: Bir kararın yerine getirilmesinde yargılama makamının yazdığı yazılara müzekkere denilmektedir. Sıklıkla kullanılmayan söz konusu yazı türü resmî makamların üst makamlarına yazmış oldukları yazılardır.

Vekâletname: Bir iş ya da işlem için bir kişinin başka bir kişi yerine vekil tayin edildiğini gösteren yasal belgelerdir.

Memorandum: Kurum ve/veya kuruluş içerisinde yapılacak olan herhangi bir işi, kurum personeline hatırlatmak amacıyla hazırlanmış yazılardır. Memorandum yazıları için genellikle hazırlanmış olan formlar kullanılmaktadır.

İlan: Kurum ve/veya kuruluş içerisinde çeşitli faaliyetleri veya duyurulması gereken çeşitli bilgileri içeren, kurum içerisinde çalışan tüm personele yönelik duyuru şeklinde yazılabilen veya personelin görebileceği yerlere asılması sureti ile duyurulan yazılardır. Kurumlar arası veya genel duyurulması gereken metinler ise yazılı ve görsel medya aracılığı ile yapılmaktadır.

Karar: Resmî kuruluşların, tüzel kişilerin yönetim kurullarının bir konu üzerindeki görüşlerini tespit etmek amacıyla yazılan yazılara karar denir. Yönetim kurulu toplantılarında varılan sonuçlar karar hâlinde karar defterine geçirilir. Kararlar, tüm katılanların oylarıyla alınırsa, "oybirliğiyle", katılmayan olursa, "oy çokluğuyla" alınmış olur. Karara bazı üyelerin katılmaması durumunda gerekçelerini belirtir ve

altını imzalarlar. Buna uygulamada "muhalefet şerhi" veya "karşı oy" denmektedir.

Tutanak: Kurum içi veya kurumlar arası yapılan toplantılar ya da bir olayın veya durumun sonucunu bildirmek üzere yetkililerce hazırlanan ve aynı zamanda olayın zamanının ve yerinin de belirtildiği yazılardır.



Örnek-3

KAN ORNEGI ALMA VE TESLIM TUNANAGI**

KANIN ALINDIĞI HASTANE : .....
PROTOKOL NO : .....
OLAYIN NİTELİĞİ : ☐ TRAFİK ☐ DARP ☐ DİĞER (X)İle işaretleyiniz
OLAYIN TARİH VE SAATİ : .....
HASTANIN ADI SOYADI : .....
HASTANIN KAN GRUBU : .....
KANIN ALINDIĞI TARİH : .....
KANIN ALINDIĞI SAAT : .....
ALINAN KAN MİKTARI : ..... (En az 5 Mililitre olacak)

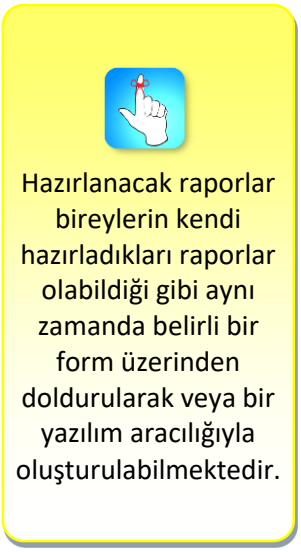
KANI ALAN DOKTOR VEYA HEMŞİRENİN
ADI-SOYADI:
(KAŞESİ)
İMZA

Yukarıda belirtilen tarih ve saat hastanemizde alınan kan kanaklı tüp içinde Adli Tıp Grup Başkanlığına götürülmek üzere aşağıda adı-soyadı belirtilen Güvenlik görevlisine teslim edildiğine dair tutanaktır.

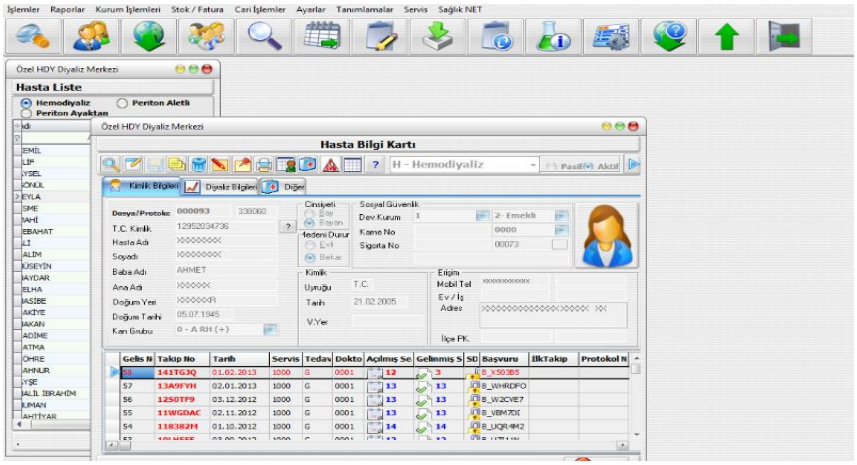
Tarih:
Yetkili Adı-Soyadı-İmzası:

Şekil 6.1. Tutanak Örneği

Rapor: Araştırma ve inceleme sonuçlarını içeren ve aynı zamanda üst makama sunulmak üzere hazırlanan yazılardır. Hasta raporu, muayene raporu, teftiş raporu vb. birçok konuda rapor hazırlanabilir. Örneğin günümüzde hastanelerde hasta bilgileri ve hastaya ait muayene bilgilerini içeren çeşitli yazılımlar kullanılmaktadır. Söz konusu bu yazılımlar ile hastaya ait raporlar elde edilebilmektedir. Aşağıda bulunan hastane programı bu gruba örnek olarak verilebilir:



Hazırlanacak raporlar bireylerin kendi hazırladıkları raporlar olabildiği gibi aynı zamanda belirli bir form üzerinden doldurularak veya bir yazılım aracılığıyla oluşturulabilmektedir.



Şekil 6.2. Rapor Örneği

Örnekte de görülebildiği üzere bir hastane programında sadece hasta raporları

değil aynı zamanda ortak bir yazılım üzerinden, kurum işlemlerine ait raporlar, stok/fatura raporları, cari işlemlere ait raporlar vb. birden fazla rapor elde edebilme imkânı sunulmaktadır.

Özel Yazılar

Özel amaçlı iş mektupları, tanışan kişiler arsında teşekkür, kutlama, geçmiş olsun dileklerini iletmek amacıyla yazılan yazılardır.

Dilekçe: Kurum/kuruşlar ve bireyler tarafından resmî kurumlara ve/veya özel kuruluşlara bir dileği ve sorunu iletmek üzere hazırlanan yazışmalardır.

Mektup: Mektuplar iş yaşamı dışında veya resmî yazı dışında kalan yazışmalar grubuna girse de kurum ve kuruluşlarda idarecilerin personellerine gönderdiği yazı türlerinden biridir. Mektuplar, tebrik mektupları, kutlama mektupları, teşekkür mektupları, başsağlığı ve teselli mektupları şeklinde olabilirler.



Özel amaçla yazılan mektuplar, bir tek konu içerir ve bu nedenle kısa olurlar.

Telgraf: Hızlı ve kısa gönderilmesi istenilen etkili haberleşme araçlarından biridir. Bireylerin kendi hazırladıkları bir evrak olabileceği gibi aynı zamanda hazır bir form kullanılarak da ileti gönderilebilir.

Teknolojik gelişmelere bağlı olarak telgraf elektronik ortamda gönderilmektedir. Günümüzde telgraf PTT'nin sağlamış olduğu hizmetle https://etelgraf.ptt.gov.tr/ adresinden gerçekleştirilmektedir.



Şekil 6.3. Telgraf Örneği

Davetiye: Konferans, kongre, açılış, resepsiyon, tören, düğün vb. toplantılara katılması istenen bireylere ve kurum ve kuruluşlara gönderilen özel mektuplardır. Davetiyeler özel ve resmî nitelikte olmakla birlikte günlük yaşamda sıklıkla kullanılan bir yazı türüdür.



Özet

- Yazının icadıyla başlayan evrak üretimi, birer bilgi taşıyıcısı olan insanlar tarafından sahip oldukları bilgileri gelecek kuşaklara aktarmak amacıyla çeşitli formlarda üretilerek devam ettirilmiştir. Tarih öncesi çağlar incelendiğinde bu sürecin duyguların ve düşüncelerin resmedilmesiyle gerçekleştiği gözlemlenmektedir. Buna rağmen arşivlerin kuruluşları yazının bulunmasıyla aynı tarihlere denk gelmektedir. İlk üretilen evrakların, yönetici tebalarıyla veya ticari faaliyetlerle ilgili bilgi içerdiği dikkat çekmektedir. Takip eden süreçte evrakların biçimlerinde değişiklik meydana gelmiştir. Aynı zamanda evrakların içerdikleri konu bakımından da farklılıklar oluşmaya başlamıştır.
- Evrakların en yoğun kullanıldığı, evrak üretiminin ve dolaşımının en üst düzeyde yaşandığı kau kurum ve kuruluşlarında iş akışını etkileyecek herhangi bir aksaklık olmaması ve belirli bir sistem içerisinde bulunması sebebiyle evrakların kayıt altına alınması gerekmektedir. Üretilen yazıların birçoğunun resmi nitelik taşıdığı düşünülürse evrakların kayıt altına alınması kurum ve kuruluşlar için bir zorunluluktur.
- Kurum ve kuruluşlarda üretilen yazıların birçoğu resmi niteliktedir. Bu nedenle söz konusu yazıların kayıt altında bulundurulması gerekmektedir. Üretilen evraklar hem kurum içi birimler arası hem de kurum dışı kurumlar arası olmak üzere ilgili birime ve/veya ilgili kurum ve kuruluşa gelen ve giden evraklar olarak gruplandırılmaktadır. Kurumlara gelen ve giden evrakların ise belirli kurallar çerçevesinde kayıt altına alınması ve korunması gerekmektedir. Burada en önemli nokta ise kayıt altına alınan evrakların kayıt defterinde tutulmasıdır ki bu durum iş akışının verimli ve etkili ilerleyebilmesi adına oldukça önemlidir. Evrak kayıt defterleri, kurumların kendi içlerinde birimler arası yürüttükleri ve kurum dışı kurumlar arası yürüttükleri yazışmaları kayıt altına alıp takip edebilmek amacıyla gelen evrak defteri ve giden evrak defteri olmak üzere iki farklı defter olarak kullanılmaktadır.
- Günümüzde evrakların kayıt işlemleri teknolojik ilerlemenin de etkisiyle elektronik ortama kaymıştır. Evraklar elektronik ortamda üretilmekte ve yine elektronik ortamda dolaşımı yapılmaktadır. Kurumlar elektronik ortamda gerçekleştirecekleri bu işlemleri çeşitli "evrak takip" yazılımlarıyla gerçekleştirmektedir.
- Kurum, kuruluş ve organizasyonlarda evrak yönetimi işlevsel hâle getirilmeden önce yönetimin ve evrak yönetimini gerçekleştirecek personelin evrak yönetimi programından ve ilgili süreçten neler beklediği ayrıntılı olarak belirtilmelidir. Bir evrak yönetimi programı kurumla ve kurumun faaliyeti ile ilgili üretilen çeşitli unsurlardan sorumlu olmalıdır.
- Evrak yönetimi sürecinde önemli rolü olan bir diğer unsur ise evrak yöneticiliğidir. Evrak yöneticisi evrakların üretiminden imhasına kadar olan tüm süreçleri kontrol eden kişidir. Aynı zamanda evrak yöneticisinin görevi işlem süreleri dolmuş olan ve fonksiyonlarını tamamlayan evrakları tespit ederek imhasını sağlamak ve/veya saklanmasına gerek olup olmadığına karar vererek uygun koşullar altında arşivlemek veya arşive devretmektir.
- Kupürleme evrak yönetimi içerisinde önemli rol oynayan faaliyetlerden biridir. Kupürleme faaliyeti, kurum ve kuruluşların faaliyet gösterdikleri alanlarla ilgili karar verme süreçlerine katkıda bulunmak için süreli yayınlardan bilgi toplama işlemidir. Kupürleme sadece kurumun faaliyeti ile ilgili bilgilerin toplanmasıyla oluştuğundan evrak yönetimi için önemlidir.

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi evrak türlerinden biri değildir?
   a) Önemli
   b) Kıymetli
   c) Resmî
   d) Gelen
   e) İvedi evrak
2. Aşağıdakilerden hangisi "Gizlilik Dereceli Evrak" türlerinden biri değildir?
   a) Çok Gizli
   b) Gizli
   c) Özel
   d) Hizmete Özel
   e) Süreli
3. Aşağıdakilerden hangisi gelen evrak defterine basılan kaşede bulunması gereken bilgilerden biri değildir?
   a) Sıra numarası
   b) Konusu
   c) İletileceği kişi
   d) Birim bilgisi
   e) Tarih
4. Aşağıdakilerden hangisi kuruma veya birime geldikten sonra hemen işleme alınması gereken evraklardan biridir?
   a) Gelen evrak
   b) Önemli evrak
   c) İvedi evrak
   d) Kıymetli evrak
   e) Özellik taşıyan evrak
5. Aşağıdakilerden hangisi gelen evrak defterinde veya gelen evrak fişinde olması gerekenlerden biri değildir?
   a) Evrak no
   b) Tarih
   c) Geldiği yer
   d) Geçirme sayısı
   e) Cins

6. Form Kontrolü, Yazışma Kontrolü, Güncel Evrak Yönetimi, Mikrografı gibi özelliler aşağıdakilerden hangisinin amaçlarındandır?
   a) Evrak yönetimi programı
   b) Evrak yöneticiliği
   c) Yazışma türleri
   d) Evrak yönetimi
   e) Evrak hizmetleri
7. Aşağıdakilerden hangisi kupürleme işleminde kesip yapıştırma aşamalarından biri değildir?
   a) Parçalama
   b) Kenar ayıklama
   c) Kesme
   d) Yapıştırma
   e) Fihristleme
8. Aşağıdakilerden hangisi resmî yazı türlerinden biri değildir?
   a) Mazbata
   b) Müzekkere
   c) İlan
   d) Tutanak
   e) Dilekçe

   "Evrakın kendisinin veya eklerinin para, çek, bono, hisse senedi vb. gibi değerli evraklarla birlikte olması aynı zamanda ihale evrakları, para bildirim kâğıtları gibi nitelik taşıyan ve üzerinde bulunan bilgilere bağlı olarak evrakın kendisinin olmadan bir hak iddia edilmeyen evraklara denir."
9. Yukarıda verilen tanım hangi evrak türünü açıklamaktadır?
   a) Kıymetli evrak
   b) İvedi evrak
   c) Önemli evrak
   d) Özellik taşıyan evrak
   e) Gizlilik dereceli evrak
10. Aşağıdakilerden hangisi evrak gönderilmeden önce kontrol edilmesi gereken alanlardan biri değildir?
   a) Evrak imzası
   b) Evrakın ekleri
   c) Evrakın sayısı ve tarihi
   d) Bir kopyasının elektronik ortama aktarılıp aktarılmadığı
   e) Çıktığı dosya

Cevap Anahtarı

1.c, 2.e, 3.b, 4.c, 5.d, 6.a, 7.c, 8.e, [illegible]

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Altınöz, M. (2012). Dosya ve Arşiv Yönetimi. İstanbul: Nobel Akademi Yayıncılık.

Atatürk Ünıversitesi, 10.12.2016 tarihinde www.atauni.edu.tr adresinden erişildi.

Coşkuner, R. (2004). Türkiye'de Bankalarda Evrak Yönetimi ve Türk Bankaları İçin Bir Evrak Yönetim Modeli. Yayımlanmamış doktora tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Hastane Bilgi Yönetim Sistemi, Ağ Sitesi: http://www.sisoft.com.tr/tr/hbys-hasta-kayit-kabul-modulu.jsp [Erişim tarihi: 10 Aralık 2016].

İÇİMSOY, O. (1998). Kamu Sektöründe Evrak Yönetiminin Önemi ve Gerekliliği, I. Milli Arşiv Şurası, (20-21 Nisan 1998), Ankara, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, Ankara, s. 495-522.

İslam, Y. (2014). Dosya ve Arşivleme Teknikleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Kaya, Ş. M. (2003). Evrak Yönetimi Çerçevesinde Saklama Planları ve Alternatif Bank A.Ş. Örneği. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Özdemirci, F. ve ODABAŞ, H. (2005). Yazışma Yönetimi ve Dosyalama İşlemleri. Ankara: Alter Yayınları.

PTT Telgraf, Ağ Sitesi:https://etelgraf.ptt.gov.tr/etelgrafwebapproot/telgrafservlet [Erişim tarihi: 12 Aralık 2016].

Şen, O. (2014). Dosyalama ve Arşivleme Teknikleri. İstanbul: Detay Yayıncılık.

BELGE, BELGE ÜRETİMİ VE BELGE YÖNETİMİ

Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

YAZIŞMA TEKNİKLERİ

Dr. Öğr. Üyesi
Malik YILMAZ

ÜNİTE
8



İÇİNDEKİLER

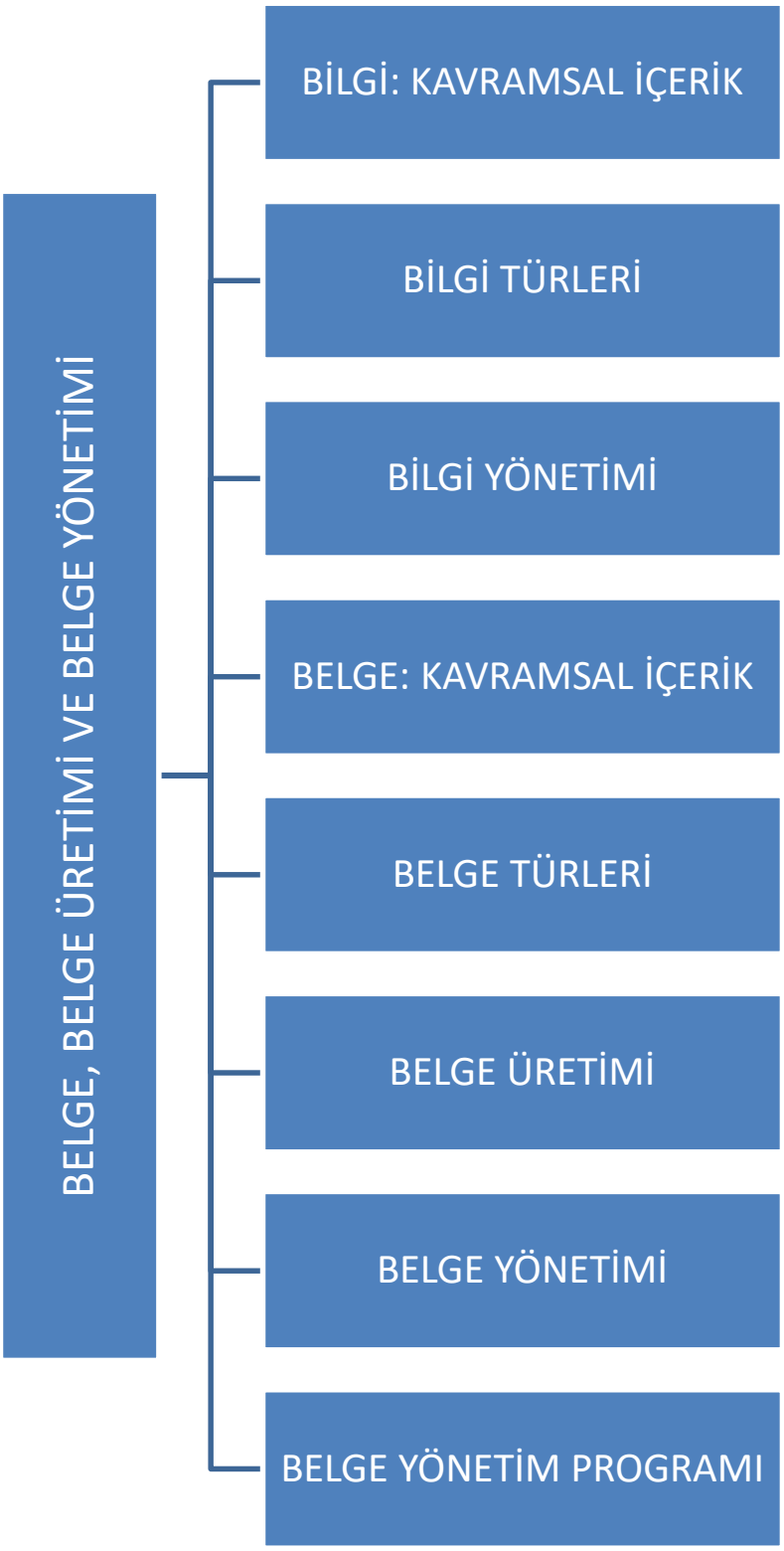
- Bilgi: Kavramsal İçerik
  - Bilginin Önemi
  - Bilgi Türleri
- Bilgi Yönetimi
- Belge: Kavramsal İçerik
  - Belge Türleri
  - Belge Üretimi
- Belge Yönetimi
- Belge Yönetimi Programı



HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Bilginin kavramsal içeriğini ve ilişkili kavramları tanıyabilecek,
  - Bilgi türlerini öğrenebilecek,
  - Belge kavramı öğrenerek türleri hakkında bilgi sahibi olabilecek,
  - Belge üretimini ve belge üretiminin kurumlar açısından önemini değerlendirebilecek,
  - Belge yönetimini ve belge yönetiminin önemini tartışabileceksiniz.

© Bu ünitenin tüm yayın hakları Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin alınmadan ünitenin tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.


BELGE, BELGE ÜRETİMİ VE BELGE YÖNETİMİ
BİLGİ: KAVRAMSAL İÇERİK
BİLGİ TÜRLERİ
BİLGİ YÖNETİMİ
BELGE: KAVRAMSAL İÇERİK
BELGE TÜRLERİ
BELGE ÜRETİMİ
BELGE YÖNETİMİ
BELGE YÖNETİM PROGRAMI

GİRİŞ

Bilgi toplumunda bilgiyi elinde bulunduran bireyler, kurum/kuruluşlar, organizasyonlar ve örgütler rekabet avantajı sağlamaktadır. Dikkat edilmesi gereken nokta artan rekabet ortamında fark atmak bilgiyi sadece elinde bulundurmayla değil aynı zamanda var olan bilginin etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasıyla mümkündür. Bireyler, kurum ve/veya kuruluşlar çoğu zaman veri, enformasyon ve bilgi kavramını karıştırarak birbiri yerine kullanmaktadır. Bu nedenle bilgi kavramının, bilgi hiyerarşisi içerisinde doğru tanımlanması ve doğru anlaşılması bilginin daha etkin ve verimli kullanılmasını sağlayacaktır. Bilgi kavramının doğru anlaşılması kuşkusuz kurum ve kuruluşlar açısından bilgi yönetiminin daha etkin hâle getirilmesi ve bilgi yönetimi sürecinden daha verimli sonuçlar alınmasını da beraberinde getirecektir.

Bilgi miktarındaki ve bilgi akışındaki artış kuşkusuz bilginin paylaşımını da artırmaktadır. Fakat söz konusu bu artış bilgiye ve bilginin kayıtlı olduğu ortamlara erişim sorununu gündeme getirmektedir. Var olan bu sorunun çözümü etkili bir bilgi ve belge yönetimi uygulamalarının kullanımıyla mümkündür. Etkili bir bilgi yönetimi kurum ve kuruluşların verimliliğini, kârını arttırarak kuruluşun becerileri ve yetilerini geliştirir, karar alma sürecini etkinleştirir, öğrenmeyi daha verimli ve etkin kılar. Aynı zamanda bilgi çalışanlarının da iletişimini kuvvetlendirir.

Kurum ve kuruluşlar iş süreçlerini, faaliyetlerini devam ettirebilmek ve günlük işlemlerini yerine getirebilmek amacıyla belge üretirler. Kurumlar belge üretimini en az maliyetle, doğru zamanda ve doğru formatta gerçekleştirmelidirler. Aynı zamanda kurumların daha nitelikli hizmet sunabilmeleri belge üretim faaliyetini kontrol altına almaları ile mümkündür. Bu durum belgelerin değerini artıran bir unsurdur. Kurumların diğer bir görevi ise üretilen belgelerin sistematik olarak yönetilmesini sağlayacak yani belgenin yaşam döngüsü süreçlerini de kapsayacak bir belge yönetimi süreci uygulamasıdır.

BİLGİ: KAVRAMSAL İÇERİK



Bilgi, algılama, düşünme, akıl yürütme, araştırma, gözlem ve deney sonucu elde edilen üründür.

En genel anlamıyla bilgi "*ham, saf, işlenmemiş veriler topluluğudur*". Bilen ve bilinen arasındaki etkileşim sonucu ortaya çıkan bir olgu olarak tanımlanan bilgi, Güncel Türkçe Sözlük'te, "İnsan aklının erebileceği olgu, gerçek ve ilkelerin bütünü, bili, malumat", "Öğrenme, araştırma veya gözlem yolu ile elde edilen gerçek, malumat" olarak tanımlanmaktadır.

Alan yazın incelendiğinde, bilgi kavramı ile ilgili birçok tanımla karşılaşılmaktadır. Bilgi, toplanarak, organize edilerek, yorumlanarak, yararlı biçime dönüştürülmüş, bireylere değer sağlayan veriler topluluğudur. Bilgi aynı zamanda bireysel düşünceler, ön tahminler, sezgiler, deneyimler olarak yani kişiselleştirilmiş enformasyon olarak tanımlanmaktadır. Günümüzde yaşanan rekabet ortamı bireyler ve toplumlar için bilginin önemini artırmış ve bilgiyi elinde bulunduran toplumları bir

adım öne çıkarmıştır. Bu bağlamda 1984 yılında İstanbul'da düzenlenen *Türkiye'de Kütüphanecilik Alanında Bilgisayar Uygulamaları 1. Sempozyumu'*nun sonuç raporunda bilginin önemi ilan edilmiştir.

Bilginin Önemi

- *Günümüzde "bilgi çağı süreci yaşanmakta ve "bilgi toplumu" evrimi gerçekleşmektedir.*
- *Bilgi, kalkınma için ve Gayri Safi Millî Hasıla'nın gelişimi için enerji kadar önemli ve değerli bir kaynaktır.*
- *Bilgi, sosyal refah ve toplumsal barış için hayati değer taşır.*
- *Bilgi, uluslararası ilişkilerin dengeli ve barışçıl gelişimi ve korunması için zorunludur.*
- *Bilgi, her türlü üretim sürecinde (örneğin; karar üretimi, program üretimi, araştırma üretimi, mal ve hizmet üretimi vb. gibi) vazgeçilmez temel girdilerden birisidir.*
- *Toplumun her kesiminde, "bilgi gereksinimi" giderek belirgin ve yaygın olarak hissedilmekte ve hissettirmektedir "*(İstanbul üniversitesi...,1984).

Bilgi kavramıyla ilgili yapılan tanımların ortak noktaları çok olsa da kuşkusuz bir karışıklık da bulunmaktadır. Karışıklık ise bilgi kavramının ifade ettiği derinlik ve kapsam alanından kaynaklanmaktadır. Söz konusu karışıklığı giderebilmek "bilgi" kavramının temelini oluşturan kavramları açıklamakla mümkündür. Bilgi kavramının temelini oluşturan kavramların bulunduğu "bilgi hiyerarşisi" aşağıdaki şekildedir.



Şekil 1.1. Bilgi Hiyerarşisi



Veri, enformasyonu; enformasyon, anlamlı hâle getirilmiş veriyi; bilgi, enformasyondan üretilmiş yeni bilgiyi ifade etmektedir.

Veri (Data): İşlenmemiş, yorumlanmamış ve anlamlandırılmamış ham gerçeklik ve olgulardır. Veri tek başına anlam ifade etmez ve bir içeriği yoktur. Aynı zamanda bireylerin anlayabileceği ve kullanabileceği şekle dönüştürülmemiş gerçeklerdir. Karar verme ve değerlendirmede temel oluşturmaz. Bir bireye göre veri olan olgu bir başkası için enformasyon ve bilgi olabilir.

Enformasyon (Information): Enformasyon, verinin bir üst evresini oluşturmaktadır. Aynı zamanda bilginin de temelini oluşturur. Henüz bireylerin akıl süzgecinden geçmemiş, yorumlanmış fakat özümsenmemiş yani bilgiye dönüştürülmemiş olgudur. Enformasyon nitelikleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

- Organize edilen
- Anlam yüklenen
- Bireyler tarafından henüz bilinmeyen
- İletim eylemi olan verilerdir.

Verinin enformasyona dönüşebilmesi için birçok yöntem kullanılır. Bu yöntemler:

- *İlişkilendirme*: Verinin toplanma amacının bilinmesidir.
- *Sınıflandırma*: Veriyi oluşturan unsurların bilinmesidir.
- *Hesaplama:* Verinin matematiksel ve istatistiksel olarak analiz edilmesidir.
- *Düzeltme:* Veri yanlışlarının düzeltilmesidir.
- *Özetleme*: Verinin açık ve net şekilde açıklanmasıdır.

Bilgi (Knowledge): Bilgi, belirli bir düzen içerisinde deneyimlerin, değerlerin amaca yönelik enformasyonun bir araya getirilerek değerlendirilmesi için bir çerçeve oluşturan bileşimdir. Bilgi aynı zamanda düzenlenmiş enformasyondur.



Enformasyon, bir olguya ait bir şeyi bilmeyi ifade ederken bilgi, bilişsel süreçten geçerek yorumlama ve enformasyonu yargıya dönüştürmeyi ifade eder.

Bilgiyi enformasyondan ayıran özellikler:

- Bilgi ortam, hafıza ve bilişsel bir sürecin kombinasyonudur.
- Bilgi insanın bildiği şeydir.
- Bilgi zekâ ürünüdür.
- Bilgi, içinde bulunulan zaman dilimi içerisinde üretilir.
- Sosyal bir kavramdır.
- Yeni bilgi geçmiş bilgilerle üretilir.

Akıl (Wisdom): Akıl bilginin eyleme aktarılması yani uygulanmasıdır. Bireyin bilgisini doğru yerde, doğru zamanda, doğru biçimde kullanılma becerisidir. Akıl bilgi hiyerarşisinin son aşamasıdır.

BİLGİ TÜRLERİ

Bilgi farklı şekillerde ve farklı formatlarda bulunabilir. Bilgi kavramı her alanda kullanıldığı ve her alanın temelini oluşturduğu için farklı sınıflandırmalarla karşımıza çıkmaktadır. Bilgi yönetimi literatürü açısından bilgi türleri açık-örtülü ve bireysel-örgütsel bilgi olmak üzere ikiye ayrılır.

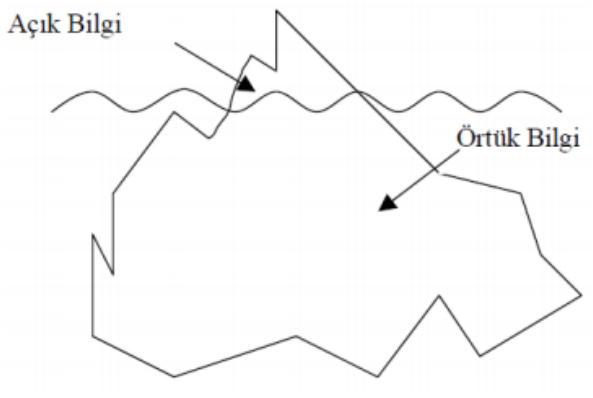
Açık-Örtük Bilgi: Örtük bilgi, içsel, dışa vurulmamış bilgidir. Örtük bilgi bireylerin kendilerinde bulunan, kişisel bilgidir. Aynı zamanda örtük bilgiye erişim ve paylaşım oldukça zordur fakat içerik açısından oldukça zengindir.

Açık bilgi, bireylerin bilincinde olan bilginin çeşitli iletişim yollarıyla ifade edilmesi ve başka bireylere aktarılabilmesidir. Açık bilgi kayıtlıdır. Aynı zamanda üretilebilir ve paylaşılabilir.

Tablo 2.1. Açık Bilgi ve Örtük Bilgi

Açık Bilgi	Örtük Bilgi
Açığa çıkan bilgi	Zihinde olan bilgi
Birey bilinçli	Birey yarı bilinçli
Sistematik	Otomatik
Şekiller, sözcükler	Duygular
Bilimsel formüller	Değerler, inançlar

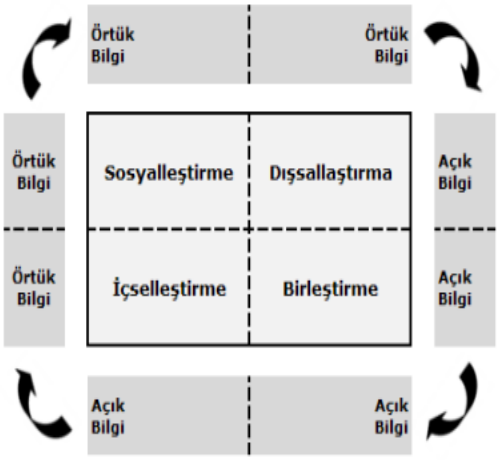
Bilgi yönetiminin temel amacı, bireysel bilginin örgütsel bilgiye dönüştürülmesidir.



Şekil 2.1. Açık Bilgi ve Örtük Bilgi

b. Bireysel-Örgütsel Bilgi: Bireysel bilgi, bireye özgü olan bilgi türüdür. Deneyime dayalı, öznel bilgidir. Öznel bilgi kişisel duygu ve düşüncelerin yorumlanmasıyla oluşmaktadır. Bireysel bilgi subjektiftir.

Örgütsel bilgi, örgütün sahip olduğu paylaşımcı ve objektif bilgidir. Bireysel bilgiye göre çok daha güvenlidir. Örgüt için stratejik bir önemi vardır.



Şekil 2.2. Açık Bilgi ve Örtük Bilgi

BİLGİ YÖNETİMİ

Bilgi tüm disiplinlerde temel alandır. Bu nedenle bilgi yönetimi de disiplinler arası kullanılan bir kavramdır. Alan yazın incelendiğinde her disipline ait farklı tanımlamalarla karşılaşılmaktadır. Bilgi bilim literatürüne göre *bilgi yönetimi,* bir organizasyonda bulunan enformasyon ve verinin toplanması, depolanması ve kullanılması işlemidir.

Bilgi yönetiminde en temel problem hangi bilgi türünün yönetileceğidir. Bilgi yönetimi, bilginin içselleştirilmesi, paylaşımı, dağıtımı, değerlendirilmesi sürecinden

oluşmaktadır. Aynı zamanda örgütlerin rekabet ortamında fark yaratabilmesi ve varlığını sürdürebilmesinden ötürü önemlidir. Ayrıca bilgi yönetimi örgütlerde aşağıda bulunan unsurlar yönünden önem arz etmektedir:



Bilgi yönetiminin amacı, örgütün sahip olduğu entelektüel birikiminin en iyi şekilde değerlendirilmesi ve bilgi kaynaklarını en etkili şekilde kullanarak bilgi kaynaklarından en yüksek verimi elde etmektir.

- Bilgi toplumu yönünden,
- Bilgi çağı yönünden,
- Bilgi ekonomisi yönünden,
- E-Devlet yönünden,
- Ağ yönünden,
- Bilgi miktarı yönünden,
- Örgütsel değişim yönünden,
- Teknolojik gelişmeler yönünden,
- Yeni disiplinleri öne çıkarması yönünden.

Etkili bir bilgi yönetimi kurum ve kuruluşlara şu faydaları sağlamaktadır:

- Verimliliği arttırır,
- Devamlılık sağlar,
- Kârı arttırır,
- Ürün geliştirme ve pazarlama arasındaki ilişkiyi düzenler,
- Örgütün beceri ve yeteneklerini geliştirir,
- Öğrenmeyi daha verimli ve etkin kılar,
- Karar alma sürecini etkinleştirir,
- Bilgi çalışanlarının iletişimini kuvvetlendirir.

Bilgi yönetimi örgütlerde dört farklı süreçten geçmektedir. Bunlar:

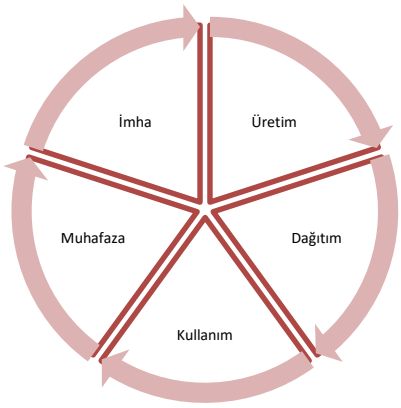
- Bilgi eksikliğinin tespiti, üretimi ve geliştirilmesi,
- Bilginin düzenlenmesi ve saklanması,
- Bilginin transfer edilmesi ve paylaşımı,
- Bilginin değerlendirilmesidir.

BELGE: KAVRAMSAL İÇERİK

Belge, kurum ve kuruluşların faaliyetlerini yürütebilmek için basılı ve elektronik ortamda ürettikleri, aldıkları ve gerektiğinde delil olarak kullandıkları üzerinde yazılı olan her şeydir. Arşivcilik terimleri sözlüğüne göre ise "*bilgi ile bu bilginin üzerinde kayıtlı bulunduğu ortamın, delil olarak veya danışma amacıyla kullanılabilecek bileşkesidir*" şeklinde tanımlanmaktadır. Belge birey veya tüzel kuruluş tarafından üretilen ve iletilmesi zorunlu olan bilgidir.

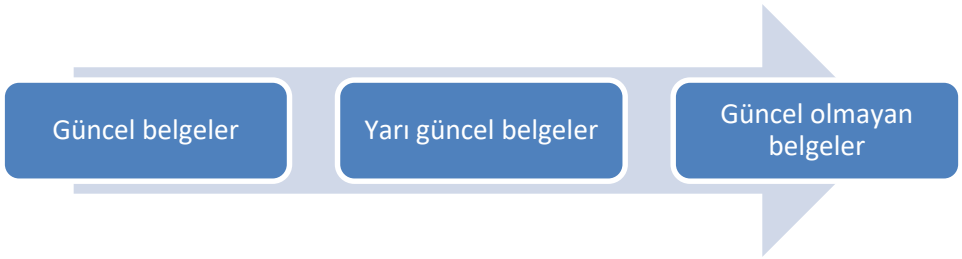
Belge, üretilmesinden muhafazasına kadar çeşitli süreçlerden geçmektedir. Bu, belgenin organik bir yapısının olduğunun göstergesidir. Söz konusu bu organik yapı belgenin yaşam döngüsünü oluşturmaktadır. Belgenin yaşam döngüsü belgenin doğumundan ölümüne kadar geçen süredir. Belgenin yaşam döngüsü:

TDK'ya göre belge, "bir gerçeğe tanıklık eden yazı, fotoğraf, resim, film vb. vesika, doküman" olarak tanımlanmaktadır.



Şekil 3.1. Belgenin Yaşam Döngüsü

Kullanım sıklığına göre değerlendirildiğinde ise belge kavramı yaşam döngüsü aşağıdaki üç aşamadan oluşur:



Belgenin bir değere sahip olabilmesi taşıdığı özelliklere bağlıdır. Taşıdıkları değere göre belgeler:

- Yönetsel değer
- Yasal değer
- Mali değer

} Belgenin birincil değeri

- Araştırma değeri
- Arşivsel değer

} Belgenin ikincil değeri

Günümüzde belgeler üç farklı ortamda oluşturulmaktadır. Bunlar:

- Kâğıt belgeler
- Görüntülü belgeler
- Dijital belgeler

Yazışmalar, raporlar ve formlar ise kurum ve kuruluşlarda en çok kullanılan belgelerdir.

BELGE TÜRLERİ

Sunum formatlarına göre belgeler

- *Yazılı belgeler:* Yazım araçları tarafından hazırlanan belgelerdir.
- *Basılı belgeler:* Yazılı belgelerin çoğaltım araçları tarafından çoğaltılmasıyla meydana getirilen belgelerdir.
- *Manyetik ve optik belgeler:* Manyetik ve optik kayıt araçlarıyla üretilen veya bu ortamlara aktarılan ve yine bu ortamlarda kullanılan belgelerdir.

b. Kullanım türlerine göre belgeler

- *İşlem dokümanları:* Kurum ve kuruluşların günlük işlemlerini yürütürken kullandıkları belgelerdir.
- *Danışma dokümanları:* Kurumda gerçekleştirilen faaliyetleri sürdürebilmek amacıyla gerekli bilgileri içeren belgelerdir.

c. Niteliklerine göre belgeler

- *Gizli belgeler:* Sınırlı erişim ve kullanım özelliği olan belgelerdir.
- *Kıymetli belgeler:* Önemli faaliyetler sonucu üretilen ve kullanılan belgelerdir.
- *Resmî belgeler:* Üretim ve kullanımı kamu idaresi tarafından belirlenmiş resmî yazılardır.
- *Mali belgeler:* Mali içeriğe sahip ve üretimi ve kullanımı yasal düzenlemelerle belirlenmiş belgelerdir.

d. Üretim yerlerine göre belgeler

- *Kurum içinde üretilen belgeler:* Kurum içinde üretilmiş kurumun faaliyetleri ile ilgili olan belgelerdir.
- *Kurum dışında üretilen belgeler:* Kurum dışında kullanılmak üzere üretilen belgelerdir.

Belge türleri sunum formatlarına, kullanım türlerine, niteliklerine ve üretim yerlerine göre çeşitli türlerde karşılaşılmaktadır.

BELGE ÜRETİMİ

Belge üretimi, kurum ve kuruluşların faaliyetleri sonucu oluşan ve/veya oluşacak belgelerin istenen nitelik ve nicelikte, istenen zamanda ve en az maliyetle üretimini sağlamak amacıyla bir araya getirilmesidir. Belgenin yaşam döngüsünün ilk aşamasını oluşturan üretim, kurumsal iş süreçlerinin yürütülmesi ve denetlenmesi işlevini gerçekleştirmektedir. Belgelerin etkin bir şekilde kullanımı, kurumların faaliyetlerini düzenli bir şekilde yürütmelerini sağlamaktadır. Bu durum üretilmiş ve/veya üretilecek belgelerin belirli bir düzen içerisinde muhafaza edilmesine bağlıdır.

Belgenin yaşam döngüsünde herhangi bir aksaklık olmaması ve belgenin üretim evresinden sonraki evrelerde belgenin daha nitelikli hizmete sunulabilmesi, üretim faaliyetinin kontrol altına alınmasıyla mümkündür. Üretilecek belgeler mutlaka belirli standartlar çerçevesinde üretilmelidir. Belge üretiminde standartlaşmanın kurum ve kuruluşlara sağlayacağı faydalar şunlardır:

- Aynı konu, aynı içerik ve aynı işleve sahip belgeler aynı biçimde üretilir.
- Belge üretimi ve bağlı tüm işlemler daha kolay yapılır.
- Kurum içi ve kurum dışı iletişim daha hızlı yapılır.
- Kurum içi ve kurum dışı belge akışı daha hızlı ve kolay olur.
- Belge üretimi otomasyonuna geçişte öncülük eder.

Belge üretimde dört ana unsur bulunmaktadır:

- Miktar

Belgelerin üretim aşamasında kontrol altına alınması kuşkusuz üretilen belgelerin değerini yükseltmektedir.

- Kalite
- Zaman
- Maliyet

Kurumlar, faaliyetleri neden ve nasıl yaptıklarını belirtmek, hesaplarını kontrol etmek, yasal sorumluluklarını yerine getirdiklerini göstermek, bilgilendirmek ve iletişim sağlamak amacıyla belge üretirler. Kurumlarda üretilen tüm belgeler muhafaza edilmelidir. Bu durum ise kurum ve kuruluşlara belge yönetimi uygulamasını zorunlu kılmaktadır.



Belgelerin üretilmesi, işlenmesi, erişimi, dağıtımı, kullanımı, depolanması ve tasfiyesini içeren süreç belge yönetimi sürecidir.

BELGE YÖNETİMİ

Belge yönetimi ve arşiv terimleri sözlüğüne göre *belge yönetimi, "kurum ve kuruluşların faaliyetleri sonucu üretilen tüm belgeleri üretim aşamasından itibaren ele alarak, belirlenmiş ölçütler çerçevesinde değerlendirmek, düzenlemek, ayıklamak ve istenildiğinde hizmete sunmak için gerçekleştirilen uygulama ve teoriler bütünüdür."* TS 13298 Elektronik Belge Yönetim Standardına göre "belgelerin verimli ve sistematik bir şekilde üretilmesi, alınması, korunması, kullanımı ve tasfiyesi ile kurumsal aktivitelere ait bilgi ve delillerin belgelerle kayıt altına alınmasından sorumlu yönetim disiplinidir." şeklinde tanımlanmaktadır.

Bir kurumun yönetim etkinliği, o kurumun belgelerini nasıl etkili ve verimli bir şekilde yönettiğiyle doğru orantılıdır. Belge yönetiminin temel amacı, belgelerin bir değer olarak yönetilmesidir. Kurumsal bilgi kaynaklarının önemini vurgulayan Bilgi Edinme Kanunu, Elektronik İmza kanunu gibi çeşitli yasal düzenlemelerle belge yönetimi, yaşanan değişim ve gelişimlere kayıtsız kalamamıştır.

Belge yönetiminin kurumlar için yararları şunlardır:

- Kurum içi işleyiş daha sistemli ve etkili bir şekilde yürütülür.
- Verilen hizmet tutarlı ve tarafsız gerçekleştirilir.
- Faaliyetler kurum içinde daha kolay gerçekleşir.
- Kurum sorumluluklarının yerine getirildiğinin bir kanıtıdır.
- Geçmişe yapılan ve gelecekte yapılacak araştırmaları destekler.
- Bireysel ve kurumsal hafızanın oluşmasını sağlar.

Kurum ve kuruluşların belge yönetimi sistemlerine işlerlik kazandırabilmesi belge yönetimi alt yapı unsurlarına bağlıdır. Belge yönetimi alt yapı unsurları şunlardır:

- Teknoloji
- Felsefe
- Personel
- Yasalar
- Standartlar

BELGE YÖNETİM PROGRAMI

Belge yönetimi programı, belge yönetiminin belirlediği kurallar çerçevesinde

belgeye ait işlemlerin daha kolay, daha hızlı, daha ekonomik; aynı zamanda etkili ve verimli olarak devam ettirilebilmesini öngören planlar bütünüdür.



Belge yönetimi çalışmaları e-devlet uygulamasının kullanılmasıyla beraber daha hız kazanmıştır.

Belge yönetimi programının uygulanabilir olması için programın bazı unsurlara sahip olması beklenmektedir. Bu unsurlar aşağıda sıralanmıştır:

- Program yöneticisi ve kullanan personel
- Belge envanteri ve değerlendirme
- Saklama, ayıklama ve imha planları
- Arşiv yönetimi ve kontrolü
- Form kontrolü
- Rapor yönetimi ve kontrolü
- Yazışma kontrolü
- Güncel evrak yönetimi
- Güncel olmayan evrak yönetimi
- Mikrografi
- Belge yönetimi el kitabı
- Yaşamsal belgelerin kontrolü
- Yönergeler yönetimi
- Posta yönetimi
- Reprograf



Özet

- Bireylere ve toplumlara değer sağlayan veriler bütününe bilgi denmektedir. Bilgi, toplanarak, organize edilerek, yorumlanarak ve tekrar kullanılmak üzere yararlı biçime dönüştürülerek değer kazandırmaktadır. Bilgi aynı zamanda bireysel düşünceler, ön tahminler, sezgiler, deneyimler olarak yani kişiselleştirilmiş enformasyon olarak tanımlanmaktadır. Günümüzde yaşanan rekabet ortamı bireyler ve toplumlar için bilginin önemini artırmış ve bilgiyi elinde bulunduran toplumları bir adım öne çıkarmıştır. Bu durum bilginin kayıt altına alındığı ortamların da önemini artırmıştır.
- Kurum ve kuruluşlarda işlemlerin yürütülebilmesi belgelerle mümkündür. Raporlar, yazışmalar ve formlar kurum etkinliğinin devam ettirilebilmesi amacıyla en çok kullanılan belge türlerindendir. Artan bilgi miktarı kuşkusuz bilginin kayıtlı olduğu ortamları da artırmıştır. Buna bağlı olarak belge yığınlarıyla ilgilenme amacıyla belgelere yönelik çalışmalar hızlanmıştır. Kurumsal iş süreçlerinin yürütülmesi ve denetlenmesi belgenin yaşam döngüsünün ilk basamağı olan belge üretim etkinliğiyle mümkündür. Belgenin etkin olarak kullanılması belgenin üretimi, dağıtımı, kullanımı ve muhafazası gibi süreçlerden geçmesiyle yani belgenin doğumundan ölümüne kadar geçen süre olarak tanımlanan yaşam döngüsünü tamamlamasıyla mümkündür. Belgenin yaşam döngüsünü tamamlaması, belgenin organik bir yapısı olduğunun göstergesidir. Aynı zamanda belgenin yaşam döngüsünü tamamlayabilmesi günümüzde teknolojinin de gelişimiyle belge yönetimi ve belge yönetimi sistemleriyle mümkün olmaktadır.
- Belgeler, kurum ve/veya kuruluşların faaliyetlerini nasıl yürüttüklerini belirlemek, hesaplarını kontrol altında tutabilmek, yasal sorumluluklarını yerine getirdiklerini göstermek, bilgilendirmek ve iletişim sağlamak amacıyla kurum ve/veya kuruluşlar tarafından üretilirler. Söz konusu üretilen bu belgeler mutlaka muhafaza edilmelidir ki bu durum kurum ve kuruluşlar açısından belge yönetimini zorunlu kılmaktadır.
- Kurum ve/veya kuruluşların yönetim süreçlerini etkili ve verimli olarak yürütebilmeleri, kurum ve/veya kuruluşların belgelerini nasıl etkili ve verimli bir şekilde yönettikleriyle ilişkilidir. Belge yönetiminin amacı, belgelerin, bireyler kurum/kuruluşlar ve örgütler için bir değer olarak yönetilmesidir. Herhangi bir kurum ve/veya kuruluş tarafından üretilen belgeler kuşkusuz yönetim için önemlidir. Yönetimin etkinliği elinde bulundurdukları ve ürettikleri belgeleri ne derece etkili ve verimli kullandıkları ile değerlendirilir. Bu durum kuşkusuz belgelerin yönetimi için bir sistem oluşturulması zorunluluğunu da beraberinde getirmiştir. Bu sistem belgelerin üretimi, depolanması, erişimi, dağıtımı, kullanılması süreçlerini de kapsamaktadır. Söz konusu sistem aynı zamanda belirlenen kurallar çerçevesinde, belgeye ait işlemlerin daha kolay, daha hızlı, daha ekonomik; aynı zamanda etkili ve verimli olarak devam ettirilebilmesini öngören planlar bütünüdür. Bu planlar bütünü ise belge yönetimi programının temelidir.
- Kurumsal bilgi kaynaklarının önemini vurgulayan Bilgi Edinme Kanunu, Elektronik İmza Kanunu gibi çeşitli yasal düzenlemelerle belge yönetimi, yaşanan değişim ve gelişimlere kayıtsız kalamamıştır.

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisinde bilgi hiyerarşisi doğru olarak verilmiştir?
   a) Enformasyon → Veri → Akıl → Bilgi
   b) Bilgi → Enformasyon → Veri → Akıl
   c) Akıl → Enformasyon → Bilgi → Veri
   d) Veri → Bilgi → Enformasyon → Akıl
   e) Veri → Enformasyon → Bilgi → Akıl
2. Aşağıdakilerden hangisi verinin enformasyona dönüştürebilmesi için kullanılan yöntemlerden biri değildir?
   a) İlişkilendirme
   b) Sınıflandırma
   c) Muhafaza
   d) Düzeltme
   e) Özetleme
3. "Kurum ve kuruluşların sahip olduğu paylaşımcı, objektif bilgi olup, kurum ve kuruluşlar için stratejik öneme sahiptir."

   Cümlede yapılan tanım aşağıdaki bilgi türlerinden hangisine aittir?
   a) Açık bilgi
   b) Örgütsel bilgi
   c) Evrensel bilgi
   d) Örtük bilgi
   e) Bireysel bilgi
4. Aşağıdakilerden hangisi etkili bir bilgi yönetiminin kurum ve kuruluşlara sağladığı faydalardan biri değildir?
   a) Verimliliği artırır.
   b) Örgütün beceri ve yeteneklerini geliştirir.
   c) Karar alma sürecini etkinleştirir
   d) Bilgi miktarını artırır.
   e) Bilgi çalışanlarının iletişimini kuvvetlendirir.
5. Aşağıdakilerden hangisi belgenin bir değere sahip olması için taşıdığı değerlerden biri değildir?
   a) Yönetsel değer
   b) Faaliyet değeri
   c) Mali değer
   d) Arşivsel değer
   e) Araştırma değeri
6. Aşağıdakilerden hangisi nitelikleri bakımından belge türleri sınıflaması içerisinde yer almaz?
   a) Gizli belgeler
   b) Yazılı belgeler
   c) Kıymetli belgeler
   d) Resmî belgeler
   e) Mali belgeler

7. Aşağıdakilerden hangisi belge üretiminde bulunan dört ana unsurdan biri değildir?
   a) Personel
   b) Miktar
   c) Kalite
   d) Zaman
   e) Maliyet
8. Aşağıdakilerden hangisi belge yönetiminin alt yapı unsurlarından biri değildir?
   a) Teknoloji
   b) Standartlar
   c) Yasalar
   d) Personel
   e) Maliyet
9. Aşağıdakilerden hangisinde belgenin yaşam döngüsü süreci doğru verilmiştir?
   a) Üretim, dağıtım, kullanım, muhafaza, imha
   b) Üretim, kullanım, dağıtım, muhafaza, imha
   c) Üretim, dağıtım, muhafaza, kullanım, imha
   d) Dağıtım, üretim, kullanım, muhafaza, imha
   e) Dağıtım, kullanım, üretim, muhafaza, imha
10. Aşağıdakilerden hangisi açık bilgi ile örtük bilgi arasındaki farklardan biri değildir?
   a) Açık bilgi açığa çıkan, örtük bilgi zihinde olan bilgidir.
   b) Açık bilgide birey bilinçli, örtük bilgide birey yarı bilinçlidir.
   c) Açık bilgi otomatik, örtük bilgi sistematiktir.
   d) Açık bilgide şekiller ve sözcükler, örtük bilgide duygular ön plandadır.
   e) Açık bilgide bilimsel formüller, örtük bilgide değerler ve inançlar vardır.

Cevap Anahtarı

1.e, 2.c, 3.b, 4.d, 5.b, 6.b, 7.a, 8.e, 9.a, 10.c

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Akdoğan, Z. (2015). Elektronik Belge Yönetimi ve Arşivleme Sistemlerinde Kurumsallaştırma Süreci: Ankara Üniversitesi Örneği. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Aydın, C. (2005). Bilgi Teknolojilerinin Belge Yönetimine Etkisi ve Elektronik Belge Yönetimi. Bilgi Dünyası, 6(1), 89–97.

Çiçek, N. (2011). Elektronik Belgelerin Diplomatik Analizi ve Arşivsel Bağın Kurulmasındaki Önemi: Türkiye'deki Uygulamalar Işığında Bir İnceleme. Bilgi Dünyası, 12(1), 87–104.

GÜNCEL TÜRKÇE SÖZLÜK, Ağ Sitesi: http://www.tdk.org.tr/index.php?option=com_gts&view=gts [Erişim tarihi: 14 Aralık 2016].

Kandur, H. (2006). Elektronik Belge Yönetimi: Sistem Kriterleri Referans Modeli (v. 2.0). Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, İstanbul.

Kandur, H. (2011). Türkiye'de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları. Bilgi Dünyası, 12(1), 2–12.

Karakaş, H. S., Rukancı, F. ve Anameriç, H. (2009). Belge Yönetimi ve Arşiv Terimleri Sözlüğü. Ankara: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.

Külcü, Ö. (2006). Küreselleşme Sürecince Avrupa Birliği'nde Belge Yönetimi Uygulamaları ve Türkiye. Bilgi Dünyası, 7(2), 202–229.

Külcü, Ö. (2007). Belge Yönetiminin Değişen Yüzü: Standartlaşma Çalışmaları ve Uluslararası Uygulamalar. Bilgi Dünyası, 8(2), 230–279.

Külcü, Ö. ve Külcü, H. U. (2009). Belge Yönetiminde Program Geliştirme: Belge Yönetimi Kapasite Değerlendirme Sistemi. Bilgi Dünyası, 10(2), 261–286.

Odabaş, H. (1999). Elektronik Belgeler ve Arşivler. Ağ Sitesi: http://eprints.rclis.org/handle/10760/8224 [Erişim tarihi: 07 Aralık 2016].

Odabaş, H. (2005a). Belge Yönetimi ve Türkiye'de Belge Yönetimi Gereksinimi. Bilgi Dünyası, 6(1), 36–57.

Odabaş, H. (2008). Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye'de E-devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi-Electronic Records Arrangement Approaches and Electronic Records Management at E-government Applications in Turkey. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12(2), 121–142.

Odabaş, H. (2009). Bilgi Kaynaklarının İşletiminde Elektronik Doküman Yönetimi ve Elektronik Belge Yönetimi Sistemlerinin Rolü. Akademik Bilişim'09-XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 411–421.

Odabaş, H. (2009). E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi. İstanbul: Hiperlink.

Odabaş, H. ve Rukancı, F. (2004). Belge Yönetiminin Bir Unsuru Olarak Yazışma Yönetimi. Türk Kütüphaneciliği, 18(4), 385–406.

Özdemir, A. (2006). Bilgi Yönetimi ve Kurumsal Yaklaşım: Çorlu İlçesi Kamu ve Özel Arşivler Ile Bilgi Merkezleri Üzerine Bir Çalışma. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Özdemirci, F. (2004). Bir Disiplin Olarak Belge Yönetimi. Ağ Sitesi: http://eprints.rclis.org/handle/10760/6486 [Erişim tarihi: 16 Aralık 2016].

Özdemirci, F. ve Aydın, C. (2007). Kurumsal Bilgi Kaynakları ve Bilgi Yönetimi. Türk Kütüphaneciliği, 21(2), 164–185.

Özdemirci, F., Torunlar, M., ve Saraç, S. (2009). Üniversiteler İçin Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi Işlemleri (BEYAS) El Kitabı. Ankara: TÜBİTAK.

Özkol, İ. (2015). İşletmelerde Bilgi Yönetimi Uygulamalarında Bilgi Uzmanı Etkinliği. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara Üniversitesi, Ankara.

Şentürk, B. (2008). Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde Bilgi Yönetimi Anlayışı ve Belge Yönetimi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara Üniversitesi, Ankara.

Yalçınkaya, Y. (2011). Bilgi Yönetimi ve Sanal Organizasyonlar: Bir Uygulama Örneği. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.

DOSYA, DOSYALAMA VE DOSYALAMA SİSTEMLERİ



İÇİNDEKİLER

- Dosya ve Dosyalama Kavramları
- Dosyalamanın Amacı
- Dosyalamanın Kurum Açısından Önemi
- Dosyalama İşlemleri
- Dosyalama Araçları
- Dosyalama Sistemleri ve Dosyalama Sistemlerinin Özellikleri
- Dosyalama Sistemlerinin Temel Unsurları



HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
- Belge dosya ve dosyalama kavramları tanıyıp bu kavramları açıklayabilecek,
- Dosyalamanın ve dosyalama sistemlerinin amacını ve önemini kavrayabilecek,
- Dosyalama sistemlerinin temel unsurlarını görebilecek,
- Dosyalama sistemlerini ve farklarını belirtebilecek,
- Geleneksel dosyalama sistemlerini tanımlayabilecek,
- Dosyalama araçlarının neler olduğunu öğrenebileceksiniz.

Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

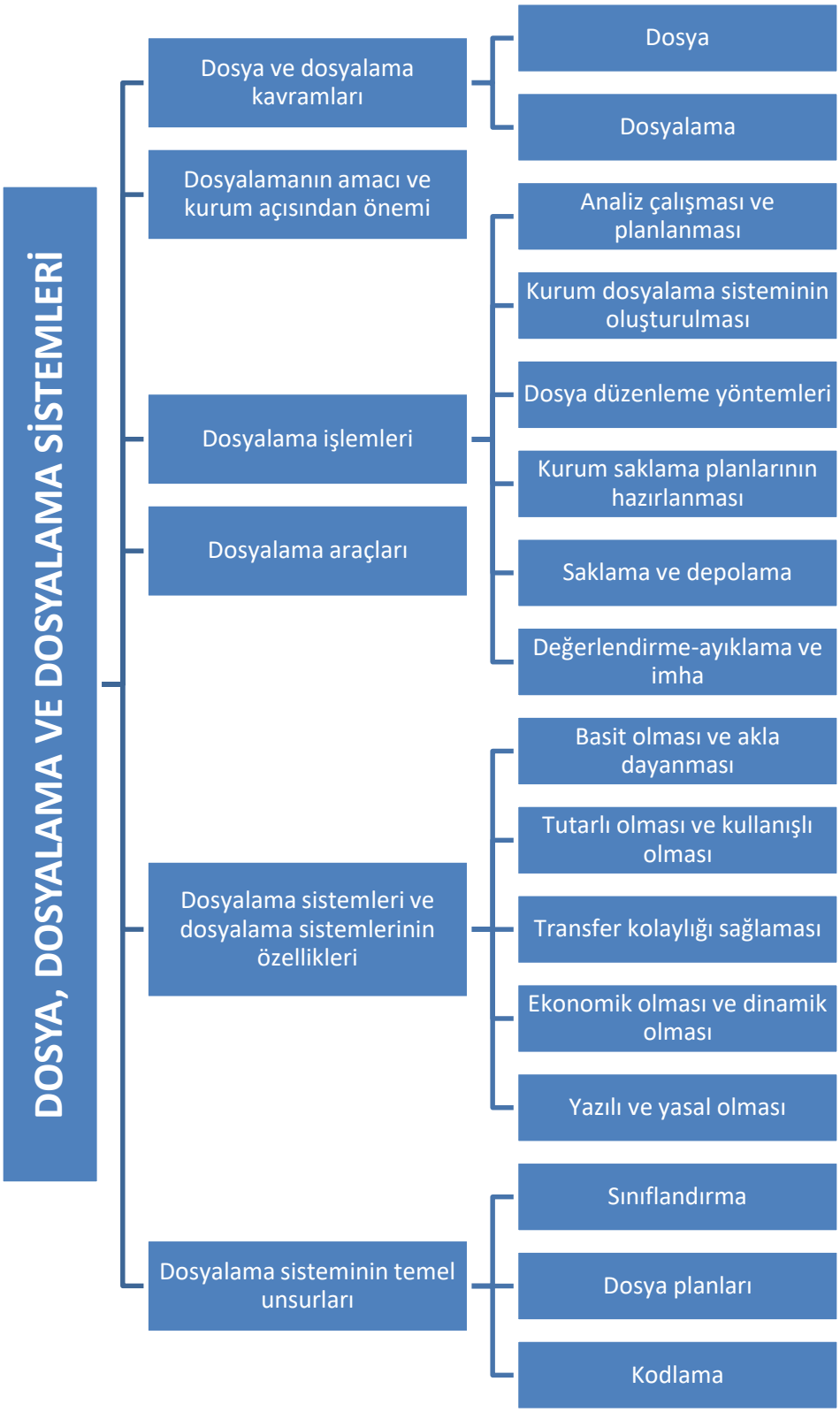
YAZIŞMA TEKNİKLERİ

Dr. Öğr. Üyesi Malik YILMAZ

ÜNİTE

9

© Bu ünitenin tüm yayın hakları Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin alınmadan ünitenin tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.


DOSYA, DOSYALAMA VE DOSYALAMA SİSTEMLERİ
Dosya ve dosyalama kavramları
Dosya
Dosyalama
Dosyalamanın amacı ve kurum açısından önemi
Dosyalama işlemleri
Analiz çalışması ve planlanması
Kurum dosyalama sisteminin oluşturulması
Dosya düzenleme yöntemleri
Kurum saklama planlarının hazırlanması
Saklama ve depolama
Değerlendirme-ayıklama ve imha
Dosyalama araçları
Dosyalama sistemleri ve dosyalama sistemlerinin özellikleri
Basit olması ve akla dayanması
Tutarlı olması ve kullanışlı olması
Transfer kolaylığı sağlaması
Ekonomik olması ve dinamik olması
Yazılı ve yasal olması
Dosyalama sisteminin temel unsurları
Sınıflandırma
Dosya planları
Kodlama

GİRİŞ



Kurumlar belge üretimini denetim altına almak için dosyalama sistemine ihtiyaç duyarlar.

Kurumlar için yaşamsal öneme sahip bilginin önemli bir bölümünün kurumun etkinliklerini ve yasal yükümlüklerini yerine getirirken ürettiği belgelerde yer aldığı görülmektedir. Kurumsal iletişim, doğrulama, onaylama ve iş süreçlerini gösterme gibi işlevleri üstlenen belgeler, geçmişe dönük bilgi birikimini barındıran geleceğe yönelik en önemli bilgi kaynakları konumundadır. Kurumsal sistemin uyumlu ve eş güdümlü olarak işleyişinde ve ayrıca kararların doğru olarak verilmesinde belgeler, bu açıdan belirleyici öneme sahiptir. Kısacası yönetimin bir ürünü olan belgeler, çağdaş kurumlar için vazgeçilmez entelektüel sermaye kaynaklarıdır. Belgeler, kurumsal yönetimin geleceğe yönelik karar verme sürecini etkileyen stratejik bilgileri sağlayan, üretilmiş ve depolanmış birinci el bilgi kaynakları olarak kabul edilir.

İnsanlar gibi, tüzel kişiliğe sahip kurumlar da faaliyetleri gereği dış çevrede yer alan diğer kurumlar ve insanlarla iletişim kurmak zorundadır. İletişim süreci sözlü, yazılı ve hareketlerle iletişim şeklinde gerçekleşir ve bu süreçte mesajların iletimi sağlanır. Kurumlar özellikle yazılı ve sözlü iletişim kanallarını kullanarak ihtiyaç duydukları mesajları iletir ve alırlar. Kurumlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin bu denli etkin olmadığı dönemlerde iletişim yazılı olarak sağlanmaktaydı. Söz konusu teknolojilerin gelişmesiyle birlikte bugün kurumlarda elektronik ortamda yazılı, sesli ve hareketli iletişimin yapıldığı görülmektedir.

Günümüzde yaşanan hızlı teknolojik gelişmelere karşın kurum için geleneksel iletişim yollarından biri olan bilginin kayıt altına alınması şeklinde kendini gösteren yazılı iletişim, hâlâ önemlidir. Nitekim kurumlardaki elektronik belgeler çoğunlukla kâğıt vb. ortama aktarılarak dosyalanmaktadır. Kurumların rutin çalışmaları sonucu üretilen ya da dışarıdan gelen belgelerin, üretiminden dolaşımına, kullanımına, saklanmasına ve imhasına kadar pek çok işlem belge yönetimi uygulaması çerçevesinde yerine getirilmektedir. Kurumun çalışmaları sonucu sürekli üretilen ve toplanan belgelerin doğru şekilde kayıt edilerek ve dosyalanarak denetim altında tutulması kurumlar için hayati öneme sahiptir. Nitekim kurumların yazışma trafiğini denetim altına almaları bir gerekliliktir. Belgelerin etkin kullanımını sağlamak ve ortaya çıkabilecek karışıklığı önlemek için dosyalama sistemine ihtiyaç duyulmaktadır. Kurumlar fayda elde etmek adına belge akışını etkin ve verimli bir şekilde sağlayabilmek için örgütleme biçimlerini de dikkate alarak iç ve dış çevreye entegre olabilecek dosyalama sistemleri kurmaktadırlar. Kurumun ihtiyacına göre en uygun dosyalama sisteminin belirlenmesi gerekir. Müşteri memnuniyetini sağlamak, iş akışını hızlandırmak, işleri zamanında bitirmek ve kurumda belge karışıklığını gidermek için uygun dosyalama sisteminin kurulması gerekir. Böylece kurumda faaliyetlere yönelik verimlilik ve etkinlik sağlanacaktır.

Dosyalama ve arşivleme çalışmaları günümüzde kurumların önemli bir kısmında çoğunlukla elektronik ortamda elektronik belge yönetim sistemi çerçevesinde yürütülse de manuel uygulamaya dayalı geleneksel dosyalama sistemlerinin de kullanıldığı görülmektedir. Esasen geleneksel dosyalama

sisteminin mantığı bilinmeden elektronik dosyalama sistemini etkin kullanmak zordur. Bu nedenle geleneksel dosyalama sisteminin temel olarak ele alınıp incelenmesi mantıksal bütünlük açısından yararlı olacaktır.

Bu bölümde, dosya ve dosyalama kavramları açıklanarak, kurumların dosyalamaya neden ihtiyaç duydukları belirtilecek, dosyalamanın amacına ve kurumlar açısından önemine değinilecektir. Bununla birlikte dosyalama işlemleri, dosyalama araçları, dosyalama sistemleri ve dosyalama sistemlerinin özellikleri ve son olarak da dosyalama sisteminin temel unsurları anlatılacaktır.

DOSYA VE DOSYALAMA KAVRAMLARI



Kurumsal faaliyetler sonucu ortaya çıkan belgeler ile iletişim kayıtlı ve kalıcı hâle gelmektedir.

Kurumun dış çevrede bulunan diğer kurumlarla ve iç çevrede yer alan çalışanlar ve birimlerle bilgi akışını sağlıklı bir şekilde yürütebilmesi, kurumsal yapının ve faaliyetlerin devamı için çok önemlidir. Kurumun sahip olduğu haberleşme ve iletişim kanallarının verimli ve etkin bir şekilde kullanılması, mesajların doğru şekilde iç ve dış çevreye iletilmesini mümkün kılmaktadır. Kurumlar doğalarının ve yürüttükleri faaliyetlerin bir gereği olarak iç ve dış çevreyle sürekli ve doğrudan bir ilişki içindedir. Bu ilişkiler çoğu zaman yazılı olarak kayıt altına alınmaktadır. Kurum içerisinde dolaşım hâlinde bulunan bilgilerin kaydedilerek belge hâline dönüştürülmesi ile birlikte iletişim kayıtlı ve kalıcı hâle gelmektedir. *Kurumlarda yazılı haberleşme sisteminin araçları, her türlü yazılı veya kayıtlı belge, özellikle evrak, dosya ve arşivdir.* Günümüzde sanal ortamda üretilen elektronik belgeler de bir diğer iletişim aracı olarak öne çıkmaktadır.

Bu çerçevede;

- Kurumlar haberleşme ve bilgi akışını sağlamak amacıyla belge kullanmaktadır.
- Aynı konuda yazılmış belgeler bir araya gelerek dosyaları oluşturmaktadır.
- Kurumların yürüttükleri hizmetler ve yaptıkları iletişim sonucu ortaya çıkan, biriken ve belli bir amaçla saklanan evrak, dosya vb. bilgi taşıyan materyal arşivleri meydana getirmektedir.

Kurumun iç çevresinde üretilen ve dış çevreden kuruma gelen belgelerin dosya düzenleme yöntemleri ile dosyalarda tutulması gerekmektedir. *Dosyalama ya da kayıt yönetimi olarak bilinen bu süreç tüm kurumların kayıtlarının, kurumsal yapıları da dikkate alınarak önceden belirlenmiş bir sistematiğe göre dosyalara konularak sınıflandırılması, düzenlenmesi, saklanması ve korunması sürecinde yapılması gereken bütün işlemleri kapsamaktadır.* Her türlü kayda ya da belgeye doğru ve hızlı bir biçimde ulaşmak, etkili bir dosyalama sistemi ile mümkündür.

Kurumlarda belge niteliği taşıyan her türlü materyal, kullanıldıktan sonra ya imha edilir ya da daha sonra başvurulmak amacıyla dosyalanır. Dosyalar, sistemli bir biçimde tutulur ve belgelere kolay ulaşabilmek için de kataloglanır ve indeksleri çıkarılır. Günümüzde sürekli gelişen bilgi teknolojilerinin etkisiyle birlikte bilgilerin ve belgelerin dosyalanması işlemleri sanal ya da elektronik ortamlarda

yapılmaktadır. Bu ortamlarda elektronik dosyalar oluşturulmakta, bilgi ve belgeler bu dosyalarda tutulmaktadır. Bu bağlamda konunun daha iyi anlaşılabilmesi için aşağıda dosya ve dosyalama kavramları açıklanacaktır.



Günümüzde, belgeler hem kâğıt hem de elektronik ortamlarda üretilmektedir.

Dosya

Dosya kavramına değinmeden önce bu kavramla ilişkili olan ve bu kavramın ortaya çıkmasına neden olan bilgi, enformasyon ve belge kavramlarını açıklamakta yarar vardır. Bilgi, bireylerin zihninde yer alan, olgular, yöntemler, yorumlar, fikirler, gözlemler ve yargılarla kişiselleştirilmiş enformasyondur. Birey gereksinim duyduğu bilgiyi, kendi deneyimlerinden, başkalarının deneyimlerinden ve gözlemlerinden elde edebildiği gibi, basılı ve elektronik enformasyon kaynaklarından da elde edebilmektedir. *Enformasyon, işlenmiş ve anlamlı hâle getirilmiş veridir enformasyon bireylerin zihninde işlenir işlenmez bilgiye dönüştürülür ve bilgi, metin, grafikler, sözcükler ve diğer simgesel biçimlerle sunulduğunda ve belirtildiğinde enformasyon olur. Belge ise yürütülen faaliyetler neticesinde kendiliğinden teşekkül eden, üretim biçimleri ve donanım ortamları ne şekilde olursa olsun bir bilgiyi içeren yazılmış, çizilmiş, resmedilmiş, görüntülü, sesli veya elektronik ortamlarda üretilmiş materyaldir.* Belgeler, yakın tarihe kadar çoğunlukla kâğıt ortamında veya günün koşullarının elverdiği teknolojik ortamlarda ya da diğer ortamlarda üretilmişlerdir. Günümüzde ise kâğıt ortamlar varlıklarını yine korumakla birlikte, bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin olanakları doğrultusunda kurumlarda çoğunlukla belgeler, bilgi teknolojilerinin desteğiyle elektronik ortamlarda üretilmekte, saklanmakta (arşivlenmekte) ve hizmete sunulmaktadır.



Dosyalama, kurumsal faaliyetler sonucu üretilen basılı ve elektronik belgelerin belli kurallar cercevesinde

Kurumlarda hizmetlerin yürütülmesine yönelik olarak, gelen ve giden belgeler daima belli sistemlere göre kaydedilir. Bunların, kendilerinden önce kaydedilmiş ya da daha sonra kaydedilecek yazılarla birleşmesi sonunda kayıtlar ve evrak meydana gelir. Aynı konu ile ilgili yazıların bir arada toplanması suretiyle dosya oluşturulur. Dosya aynı konuyu içeren belgeler bütünüdür. Bununla birlikte belgelerin ya da yazıların toplandığı kartondan kap da dosya olarak adlandırılmaktadır.

Dosyalama

Dosyalama konusunda açıklamalara geçmeden önce konu ile ilgili ve metin içerisinde sıkça kullanılan kavramların doğru şekilde bilinmesine ihtiyaç vardır. Bu kavramlar şunlardır:

Belge; bir şahıs veya bir kurum tarafından üretilen ya da kuruma gelen, fiziksel yapısı ya da özelliği ne olursa olsun, gelecekte kültürel, idari ve hukuki nedenlerden dolayı kullanılabilecek ve dolayısıyla kanıt niteliği de taşıyabilecek her türden kaydedilmiş bilgidir.

Dosya; aynı konuyu içeren yazılar grubunu ifade eder.

Dosya planı; kurumların iş ve işlemleri sonucunda teşekkül eden belgelerin, sistemli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak üzere önceden hazırlanmış konu ve

konu numaraları envanteridir. Dosya yönergesi; kurumların yaptıkları haberleşme ve işlemlere ait belgelerin bir arada bulunmasını sağlamak amacıyla hazırlanan talimat.



Bilgi teknolojilerinin gelişmesi ile ortaya çıkan elektronik belgeler de arşiv malzemesi olarak kabul edilmektedir.

Dosyalama; yönetsel ve kurumsal faaliyetler sırasında ortaya çıkan her türlü yazılı, basılı ve elektronik belgelerin belli standartlar içerisinde sistemli olarak saklanmasıdır.

Arşiv malzemesi; kurumların, yürüttükleri faaliyetler sonucu meydana gelen (toplanan, biriken) ve saklanması tarihi, hukuki, idari ve çeşitli bakımlardan herhangi bir konuyu aydınlatmaya, birtakım hakları belgelemeye ve korumaya yarayan her türlü yazılı evrak, defter, resim, plan, harita, film, fotokopi, plak, ses bandı vb. belge ve materyalin bütünüdür. Günümüzde bilgi teknolojilerinin gelişmesinin sonucunda ortaya çıkan ve medya ortamında bulunan belgeler de arşiv malzemesi olarak kabul edilmektedir. CD, DVD, flash disk, harici disk ve internet ortamında yer alan her türlü yazılı, hareketli ve sesli elektronik belgeler bu tür içinde gösterilmektedir.

Arşiv; özel ve/veya tüzel kişiler tarafından üretilen veya alınan, arşivsel değere sahip belgeleri belirli standartlar dâhilinde seçme, koruma ve kullanıma sunmaktan sorumlu kurum ve bunların saklandığı yerdir. Ayrıca bu terim, çoğunlukla arşivsel değere sahip belgeleri ifade etmek için de kullanılmaktadır.

Arşiv birimi; kurumların faaliyetleri sonucu kendiliğinden ortaya çıkan ve bu kurumların çeşitli birimlerinde, güncelliğini kaybetmemiş olarak aktif bir biçimde ve günlük iş akımı içinde kullanılan arşivlik malzemenin belirli bir süre saklandığı arşiv birimlerini (Kurumların taşra, bölge ve yurt dışı şubelerinde bulunan arşivler de birim arşivi sayılır.) ifade eder.

Kurum arşivi; kurumların merkez teşkilatları içinde yer alan ve arşiv malzemesi ile arşivlik malzemenin, birim arşivlerine nazaran uzun süreli saklandığı merkezî arşivleri ifade eder.

Dosyalama, kurumlarda üretilen belgelerin düzenli bir biçimde saklanması, korunması, kontrol edilmesi ve gerek duyulduğunda erişim sağlanması amacıyla bir dizi işlemi veya bu işlemlerden oluşan süreci ifade eder.

Genel bir bakış açısıyla dosyalama, belgelerin üretimini gerçekleştiren birimleri, belgenin üretimini gerektiren fonksiyonları ve belgenin içeriğini de dikkate alarak kaybolma ihtimaline karşı belgeleri belli bir düzen ve sistem içerisinde saklama ve depolama yöntemidir.

Dosyalama, kurumların çalışmaları sonucu üretilen ve dışarıdan kuruma gelen kurumla ilgili belgelerin belli bir sistem içerisinde düzenlenmesi ve yerleştirilmesini gerektirir. Kurumların çeşitli faaliyetlerini zamanında ve kurum çıkarları doğrultusunda yürütebilmeleri, karar vermenin temel amacı olan bilginin ve belgelerin de içinde yer aldığı bilgi kaynaklarının nasıl düzenlendiği ile doğru orantılıdır. Yöneticilerin zamanında, doğru ve etkin kararlar verebilmeleri,

belgelerin ve dosyaların yeterli, tam, uygun ve zamanında karar organlarına iletilmeleri ile ölçülmektedir.

DOSYALAMANIN AMACI



Belgelerin üretimleri, korunmaları, düzenlenmeleri, erişimleri ve imhaları dosyalama çalışmasının temelini oluşturur.

Kurumlar, belirlenen bir ya da birden çok amaca ulaşmak için faaliyetlerini sürdürürler. Bu amaçlara ulaşmak için beşeri ve fiziki kaynakları bir araya getirerek bunları söz konusu amaçlar doğrultusunda etkileşimli bir şekilde yönetirler. Bu kaynaklardan biri de kurumun entelektüel sermayesi olarak kabul edilen bilgidir. Bilgi günümüzde kurumsal üretimde bir girdi veya üretim unsuru olarak kullanılmakta ve kurumun dinamik bir yapı içinde faaliyetlerini sürdürmesine önemli katkı sağlamaktadır.

Bilgi insanların zihninde yer alan bir olgu olmakla birlikte, basılı ve elektronik kayıt ortamlarına aktarıldığında enformasyon hâline dönüşmektedir. Kurumun rutin çalışmaları sonucu üretilen belgeler önemli enformasyon kaynakları ve/veya taşıyıcıları olarak kurumun belleğini oluşturmaktadır. Bu belgelerin üretimleri, korunmaları, düzenlenmeleri, erişimleri ve tasfiyeleri dosyalama ve arşivleme çalışmasının temelini oluşturmaktadır. Dosyalama belge yönetimin bir parçasıdır. Dosyalama belgeleri etkin bir şekilde yönetmek ve gerektiğinde ihtiyaca cevap verebilmek amacıyla düzenlenir.

Dosyalama ve arşivleme ya da kayıt yönetimi olarak bilinen iş akış süreci, tüm kurumların basılı ve elektronik kayıtlarının ve/veya belgelerinin önceden belirlenmiş standartlara ve sistematiğe göre denetim altına alınarak sınıflandırılması, düzenlenmesi ve korunması sürecinde yapılması gereken bütün işlemleri kapsamaktadır. Her türlü basılı ve elektronik kayıt ortamına ulaşmak etkili bir dosyalama ve arşivleme sistemi ile mümkündür.

Toplumsal ihtiyaçlar, resmî ve özel kurumlarda birer hizmet aracı olarak ortaya çıkmıştır. Hizmet edebilmenin ya da faaliyette bulunmanın ve ayrıca resmî işleri başarabilmenin bir gereği olarak belgeler üretilmekte ve üretilen belgeler gerektiğinde tekrar kullanılmaktadır. Kurumsal çalışmalar sonucu üretilen belgeler birinci elden bilgi kaynakları olarak bir işi göstermede, bir olayı aydınlatmada, bir hakkı korumada ya da açıklamada kanıtlayıcı ve tanımlayıcı öneme sahiptir. Üretilen belgeler, idari amacın dışında, tüzel veya özel şahıslar tarafından sosyal, kültürel, tarihî, ticari, mali, hukuki veya benzeri pek çok ilgili konuların açıklanması amacıyla da kullanılır.



Dosyalamanın amacı belgelerin korunmasıyla birlikte erişimlerini sağlamaktır.

Dosyalamanın amacı, bir belgeyi gerektiği zaman kolayca bulabilmek için belgenin aslına uygun olarak ve zarar görmeden saklanmasıdır. Diğer bir ifadeyle belge işlerinin kurumun faaliyetlerini kolaylaştıracak şekilde düzenlenmesini, belge ve dosyaların iyi bir şekilde korunmasını, belgenin işlemlerle ilgili gerekli bilgiyi vermesini ve işin en iyi bir şekilde sonuçlandırılmasını sağlamaktır. Örneğin, bir noter işlem yaptığı belgeleri titizlikle ve aslını koruyarak saklar ve gerektiğinde işleme koyar. Bir banka da müşteri işlemleri sonucu üretilen dekontları dosyalar ve ihtiyaç duyulduğunda kullanır. Dosyalama sayesinde belge akışını kurum faaliyetlerini kolaylaştıracak şekilde düzenlemek, belgenin ve dosyanın kullanımını,

korunmasını ve denetimini yapmak, kurumsal faaliyetlerde belgelerin kullanımını sağlayarak kurum verimliliğini artırmak mümkün olacaktır.

Kurumlarda dosyalama faaliyetleri, belge işlerinin daha düzenli, pratik ve kolay hâle getirilmesini sağlamak amacıyla yapılır. Etkin bir dosyalama uygulaması belgelerin zarar görmesini önlediği gibi aynı zamanda sağlıklı bir biçimde korunmasını da sağlar. Bu nedenle kurumlar için doğru bir dosyalama sistemi her zaman gerekli ve önemlidir*. Etkin bir dosyalama sisteminin amaçları şu şekilde sıralanabilir;*

- *Aynı konudaki belgelerin bir araya getirilmesi ile arandığı zaman kolay erişim sağlamak,*
- *Kurumsal faaliyetler sonucu ortaya çıkan her türlü belgeyi aslına uygun biçimde korumak,*
- *Kuruma dışarıdan gelen her türlü belgeyi bozulmadan ve istendiğinde ulaşılacak biçimde saklamak,*
- *Kırtasiyeciliği önlemek, malzeme ve donanım maliyetini azaltmak,*
- *Yasal olarak destek sağlamak,*
- *Belge yönetiminin sistematik ve akıcı olmasını sağlamak,*
- *Arşivleme hizmetleri için temel oluşturmak,*
- *Arşiv çalışmalarına hız ve nitelik kazandırmak,*
- *Tekrarı ve karmaşıklığı önlemek,*
- *Dosyalama ve arşivlemede standart oluşturmak.*

Yukarıda sayılan yararlardan dolayı etkin bir dosyalama sistemi iş akışını, düzeni, zamanı yönetmeyi ve sistemli olmayı sağlaması açısından önemlidir.

Dosyalama işlemleri hiçbir sisteme bağlı olmaksızın yürütülürse bu durumda yöneticiler gerekli bilgiyi sağlayamadıklarından ötürü yerinde ve zamanında doğru kararlar veremeyecekler; çalışanlar ise yürüttükleri faaliyetleri tam anlamıyla yerine getiremeyeceklerdir. Dolayısıyla kurumun verimliliği düşecek, bunun sonucu olarak da kurum müşterilerine ya da sorumlu olduğu diğer kişi ya da kurumlara, tatmin edici düzeyde hizmet veremeyecektir. Bunun için dosyalamada belgelere ulaşmadaki pratiklik kadar, belgelerin saklanmasında ortaya çıkabilecek sorunlara yönelik de gerekli tedbirler alınmalıdır. Bu amaçla dosyalamada kullanılacak malzeme, saklama koşulları ve yerleri özenle belirlenmeli, bu konuda sistemli ve planlı hareket edilmelidir.



Dosyalama, istenilen belgelere istenilen zamanda ulaşmayı sağladığından kurumsal verimliliğe ve etkinliğe katkı sağlar.

DOSYALAMANIN KURUM AÇISINDAN ÖNEMİ

Dosyalama, kurumsal verimliliğe ve etkinliğe önemli katkı sağlar. İstenen belgelere, istenilen zamandan ulaşmak etkin bir dosyalama sistemi ile mümkündür. Belgelere doğru zamanda kolaylıkla erişmenin zaman yönetimi açısından da büyük bir önemi vardır.

Dosyalar ve içerdikleri belgeler kurumların hafızalarıdır. Bazı durumlarda dosyalardaki bilgi ve belgeler aracılığıyla raporlar hazırlanır, bilgiler bir araya getirilir ve karar destek sistemi olarak kullanılır.

Bu nedenle kurumdaki işleyişi düzenli olarak sağlayabilmek için dosyalama sistemine ihtiyaç duyulmaktadır. Kurumun yapısına ve faaliyetlerine uygun şekilde oluşturulmuş bir dosyalama sistemi belgelerin niteliğini artırdığı gibi, kurumda üretilen ve kuruma gelen belgelerin hangilerinin dosyalanacağına ya da imha edileceğine, nerede ve nasıl dosyalanacağına ve bir dosya grubu içinde nasıl konumlandırılacağına yönelik hızlı karar verilmesini de sağlar. Arşiv çalışanları için dosyalamanın önemi iki noktada özetlenebilir:

- Kuruma gelen ve kurumsal faaliyetler sonucu üretilen belgelerin bir düzen içinde organizasyonunu gerçekleştirerek ve böylece çalışanların ulaşmak istedikleri belgelere kolayca erişimini olanaklı kılarak kurumsal verimliliğe katkı sağlar.
- Çalışanlar, en pratik dosyalama yöntemini seçerek uygulamak zorundadır. Çalışmalar çoğunlukla kurumun ana dosyalarıyla ilgili olduğundan bu, önemli belgelerin ne şekilde tasnif edileceğini belirlemeye yardımcı olur.

Dosyalamanın kurum açısından önemi ve yararları şu şekilde sıralanabilir:

- İşlem gördüğü tarih ne olursa olsun ihtiyaç duyulan herhangi bir belgenin kolaylıkla bulunması mümkün olacaktır.
- Kurumun geçmişten günümüze faaliyetleri ile ilgili bilgi ve belge birikimi denetim altına alınacaktır.
- Bilgi edinme hakkı doğrultusunda vatandaşın bilgi ve belge talebi anında karşılanarak, demokrasilerin vazgeçilmez ilkesi olan şeffaf yönetim anlayışı sağlayacaktır.
- Bilgi ve belgenin denetim altında bulunması, yönetimin alacağı kararlarda ayrıntılı bilgilenme imkânını ve kararların doğru ve isabetli alınmasını gerçekleştirecektir.
- Yönetimin bilgi ve belge talebi olduğunda personel telaş ve paniğe kapılmayacaktır.
- İşlemi tamamlanan belgeler anında ilgili dosyaya kaldırılabilecektir.
- Dosyalama yönetimi kurumsal verimliliği yükselterek, zaman ve iş kaybını engelleyecektir.
- Bilgiye ulaşmada kolaylık sağlayarak kurumun faaliyetlerini olumlu yönde etkileyecektir.



Dosyalama; ticari, yönetsel ve hukuki açıdan yapılması gereken bir işlemdir.

Dosyalama, hem ticari hem yönetsel hem de hukuki açılardan gereklidir. Bu nedenle, dosyalarda saklanan belgelerin ne kadar süre saklanacağı çeşitli yasalarla belirtilmiştir. Dosyalamanın depolamaya dönüşmemesi için, belli bir süre saklanan belgelerin yine yasada önerilen biçimde ayıklanarak imha edilmesi gerekir. Yasaya uygun bir ayıklama ve imha planı geliştirerek, yasal süresi dolmuş belgeler imha edilmelidir. Böylece güncel, aktif ve dosyalarda tutulmaları zorunlu olan belgelere erişim kolaylaşır. Etkin bir dosyalama sistemi oluşturulmak isteniyorsa kurumda kullanılan belge türü ve yoğunluğu göz önünde bulundurulmalıdır. Dosyalama ile

belgeler aslına uygun bir şekilde saklanır, belge karmaşası engellenir ve ihtiyaç duyulduğunda geriye dönük bilgi edinilmesine yardımcı olur, kurumların hizmet kalitesi yükselir.

Kurumlarda dosyalama faaliyetleri, belge yönetimini kolaylaştırmak için yapılır. Dosyalama sırasında hareket etüdü, iş etüdü ve ergonomi kurallarına uymak gerekir.

Bu nedenle dosyaların konulduğu klasörlerin rafları ve dolapları, hareket ekonomisi ve ergonomik koşullara uygun olmalıdır. Dosyalara ulaşım kolay sağlanmalıdır. Ayrıca dosyalar hem büyüklük hem de renk açısından ofis estetiği ile uyumlu olmalıdır.

Kurumlarda işlerin zaman yönetimi açısından ele alınması, verimliliğe ve etkinliğe katkı sağlar. Dosyalama sistemlerinde herhangi bir gecikmenin olmaması için, dosyalamanın günlük yapılması gerekir. Belgelerin defalarca elden geçmemesi için, işlemi bitmiş evrakın bir an önce dosyalanması verimliliği sağlar.

Kurumsal faaliyetlerde işlerin düzenli ve istenen şekilde yürütülebilmesinde yazılı iletişim büyük önem taşır. Kurumlar dinamik yapılarından ve rutin çalışmalarından ötürü sürekli belge üretirler.

Büyük ölçekli kurumlar belgelerin yönetimini gerçekleştirebilmek için sadece arşive yönelik çalışmaları yapan ayrı bir birim oluştururken, küçük ölçekli kurumlarda ise belge yönetimi ile ilgilenen ayrı bir birim yoktur. Bu görevi kurumdaki sekretarya yapmaktadır.

DOSYALAMA İŞLEMLERİ



Dosyalama işlemi; sistemin kurulması, işletilmesi, denetimi ve güncellenmesini içeren çalışmalardan oluşmaktadır.

Dosyalama süreci, belgelerin kuruma dışarıdan gelmelerinden ve kurumda üretilmelerinden itibaren nasıl, nerede ve hangi yapıda dosyalanacağının belirlenmesiyle başlar ve işlemden kaldırılmasına kadar geçen süredeki tüm aşamaları içerir. Hangi dosyalama sisteminin kullanılacağına karar verildikten sonra, dosyalama sürecinin en ince ayrıntısına kadar tasarlanması, sistemin etkinliğini artırır. Bu bağlamda dosyalama süreci birtakım aşamaları içerir. Bunlar;

- Analiz çalışması ve planlanması
- Kurum dosyalama sisteminin oluşturulması
- Dosya düzenleme yöntemleri
- Kurum saklama planlarının hazırlanması
- Saklama ve depolama
- Kullanım ve erişim
- Değerlendirme-ayıklama ve imha

Dosyalama süreci, sistemin kurulması, işletilmesi, kontrol edilmesi ve güncellenmesine yönelik karmaşık ve sorumluluk gerektiren işlemlerden oluşmakta ve kurumsal faaliyetlerin çıktısı olan belgeleri içeren dosyaların kalıcı olarak düzenlenmesine yönelik aktiviteleri içermektedir. Bu nedenle dosyalama işlemleri geçici bir faaliyet olarak değerlendirilmemeli, merkezî bir birimin sorumluluğunda yürütülmesi gereken işler olarak görülmelidir.

Analiz Çalışması ve Planlanması

Dosyalama sürecine yönelik analiz çalışması, kurumsal yapı ve fonksiyonlar gözetilerek belgelerin ve belgelere yönelik işlemlerin tüm yönleri ile ele alınmasını içerir.

Yapılacak analiz çalışmaları, dosyalama işlemlerinin tüm aşamalarının planlanmasında ve yürütülmesinde yol gösterici bir rol üstlenecektir. Analiz çalışmaları ile kurumda birimlere göre üretilen belge miktarı, hangi tür belgelerin üretildiği, saklanmakta olan belge serileri, hangi tarihleri kapsadığı, hangi formatta saklandığı, gizlilik ölçütleri ve kopya bilgileri gibi belge ve dosya işlemleri ile ilgili her türlü bilgi toplanacaktır. Böylece analiz çalışması sonucu ortaya konan belge envanter çalışması ile belgelerin, kurumun amaçları doğrultusunda daha nitelikli bir biçimde üretilmeleri ve işleme konulmaları gerçekleşecektir. Nitekim belgelerin hangi birimde ne kadar üretildiği ve bu birimlerde ne kadar süre tutulacağı gibi bilgiler, belge envanter çalışması ile belirlenecektir. Envanter çalışması ile elde edilen bilgiler, kurumun dosya düzenleme yöntemleri ve saklama planları gibi belge ve dosya işlemlerinin yürütülmesine ışık tutacaktır.

Belgelere yönelik envanter çalışmasının amaçları şu şekilde sıralanabilir:

- Hangi belgenin nasıl, kim tarafından ve ne amaçla üretildiğini anlamak,
- Kurumda ne kadar belgenin tutulduğu saptamak,
- Tutulan bu belgelerin kurumsal fonksiyonlarını ve amaçlarını anlamak,
- Bu belgelerin kurumda ne zamandan beri tutulduğunu ve ne kadar süreyle tutulacağını belirlemek,
- Kimler tarafından nasıl ve ne kadar süreden beri kullanıldığını belirlemek,
- Belge sayısını, bu belgelerin depolama alanında ne kadar yer kapladığını ve ne kadarının çift nüsha olduğunu tespit etmek,
- Belgelerin nasıl depolandığını ve belgelere nasıl erişildiğini belirlemek, hangilerinin kâğıt tabanlı, hangilerinin elektronik ortamda yer aldığını anlamak,
- Hangi belgelerin kurum için önemli olduğunu ve hangi koşullarda saklanması gerektiğini anlamak,
- Belge kullanımında yaşanan sorunları belirlemek.

Yapılan uygun analiz işleminden sonra dosyalama sürecinin planlanmasına başlanmalıdır. Bu süreçte kimlerin dosyalara ve belgelere erişim hakkı bulunduğu, dosyalardan sorumlu personelin niteliği ve kurumun ihtiyaçlarına yanıt verecek dosyalama sisteminin seçim kararı bu aşamada ele alınmalıdır. Ayrıca belgelerin üretim aşamaları ve arşivleme ile ilgili düzenlemeler de planlama çerçevesinde ortaya konulmalıdır. Dosyalama işlemlerine yönelik planlama, arşiv çalışanlarına gelecekte hangi yöntemleri uygulayacakları ve söz konusu işlemlere yönelik iş akışının hangi adımları içerdiği hususunda bilgi vererek bu doğrultuda çalışmalar yapmalarını sağlayacaktır.



Kurumda üretilen belgelerin yönetilebilmesi için kurum dosyalama sisteminin oluşturulması önemlidir.

Kurum Dosyalama Sisteminin Oluşturulması

Bir kurumda dosyalama sisteminin oluşturulabilmesi ve etkin bir biçimde yürütülebilmesi için yapılması gereken ilk iş, kurumun yapısının ve özelliklerinin belirlenmesidir. Kuruma, kurumsal işlemlere, üretilen belgelere ve birimler arasındaki iletişime en uygun dosyalama sistemi, bu belirlemeler ışığında yapılabilir.

Dosyalama sisteminin seçiminde kurumun sunduğu hizmet türü, hizmet verdiği kesimin özellikleri, üretilen belge türü, belge miktarı ve depolama koşulları dikkate alınması gereken unsurlardır. Bununla birlikte belge ve dosyalardan yararlanacak kişilerin daha çok hangi anahtar terim aracılığıyla belge talebinde bulundukları da seçilecek sistemi belirleyecek ölçütlerdendir.

Uygun sistemin kurulmasından sonra belgeler sorumlu kişi tarafından sınıflandırılmalı ve sıraya konulmalıdır. Dosyalama öncesi yapılacak sınıflandırma, belgenin hangi dosyalama sistemine göre dosyalanacağına göre değişir. Örneğin, dosyalama sistemi konu adlarına göre alfabetik dosyalama sistemi ise dosyalanması gereken belgelerin önce konu adlarına göre sınıflandırılması, daha sonra alfabetik sıraya konulması gerekir.

Dosyalama işlemini yapacak personelin günlük, haftalık ve aylık olarak dosyalama işlemini gerçekleştirmesi gerekmektedir. Böylece ortaya çıkabilecek karışıklığın da önüne geçilmiş olacaktır. Örneğin, arşiv çalışanı masasında yazılacaklar, gönderilecekler, dosyalanacaklar, sorulacaklar biçiminde raflar oluşturarak belgeleri tasnif etmeden önce bekletebilir. Sorulacak belgeleri ilgili yerlerin sorumlularına danışarak yapıp yapmayacağına karar verebilir.

Dosya Düzenleme Yöntemleri



Dosya düzenleme yöntemlerinin neler olabileceğine karar vermede, kurumsal fonksiyonlarla birlikte iş ve işlemler belirleyicidir.

Dosyalama sisteminin kurumun ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için, dosyaları düzenlemede izlenecek çeşitli yöntemlerin neler olduğunun bilinmesi ve bunların hangilerinin kurumda kullanılması gerektiğinin belirlenmesi gerekir. Dosyalama sistemi içerisinde kullanılacak dosya düzenleme yöntemlerinin neler olabileceğine karar vermede de kurumun fonksiyonları, iş ve işlemleri belirleyici olmalıdır. Kurumda birden fazla dosya düzenleme yöntemi kullanılması gerekebilir. Bu durumda gerek dosyalama sisteminin oluşturulmasında gerekse kurumlarda oluşturulan dosyalama sistemine bağlı olarak ofislerde kullanılabilecek dosya düzenleme yöntemlerinin neler olabileceğini belirlemek gerekir.

Kurum Saklama Planlarının Hazırlanması

Saklama planı, bir belgenin ne kadar sürede saklanacağını ve saklama süresinin bitiminde nasıl bir işleme tabi tutulacağını gösteren talimatlardır. Saklama planı kurumda üretilen belgelerle kuruma dışarıdan gelen belgelerin değerlendirme, ayıklama ve imha işlemlerini zamana yayma ve planlama çalışmasıdır.

Saklama planı oluşturmanın temel nedeni, ofislerde birim ve kurum arşivlerinde biriken belgelerin sahip oldukları önem derecelerine göre korunma

sağlamaktır. Bu planlar, belgeleri ait oldukları konu grubundan ayırmadan, belli zaman dilimlerinde değerlendirmeyi ve ayıklamayı olanaklı kılar. Saklama planı olmayan kurumlarda belgeler herhangi bir ayıklama ve imha işlemine tabi tutulmadan bir bütün olarak arşivlere devredilmektedir. *Saklama planları şu amaçlarla oluşturulur:*

- Belgelerin ihtiyaç duyulduğu kadar saklanmasını temin etmek,
- Kurumun tüm birimlerinde tutarlı ve standart kuralların yerleşmesini sağlamak,
- İdari ve yasal değerlerini yitiren belgeleri gereksiz yere tutmamak,
- Hiçbir değeri kalmayan belge ve dosyalar için yer, emek, zaman ve para harcanmasını engellemek,
- Daha uzun süreli saklanması gereken belgeleri diğerlerinden ayırmak,
- Belgelerin yanlışlıkla imha edilmesini önlemek,
- Uzun süreli depolama için gerek duyulan bir depolama planının oluşmasına katkıda bulunmak.

Saklama ve Depolama



Saklama planları belgelerin değerlendirilmesi ve imhası işlemlerinin doğru bir şekilde yapılmasını sağlamaktadır.

Dosya süreçleri ile ilgili olarak gerekli sınıflandırma, saklama ve kodlama işlemleri yapıldıktan sonra dosyaların saklanacağı alanlar oluşturulmalıdır. Bu alanların güvenliği titizlikle sağlanmalı, oluşabilecek doğal ya da suni felaketlerin önüne geçilebilmesi için gerekli önlemler alınmalıdır. Belgelerin belli süreler çerçevesinde tasnifleri sağlanmalı, imha edilecek ya da arşive kaldırılacak belgelere karar verilmelidir.

Belgeler belli bir düzene göre dosyalanarak korunmalıdır. Kurumsal, hukuksal ve kültürel açıdan yararlı olabileceği düşünülen belgeler düzenlenmeli ve saklanmalıdır. Buna göre dosyalama sistemleri kurumda üretilen belgelerin düzenli şekilde tutulmasını; saklama planları ise bu belgelerin değerlendirme, ayıklama ve imha işlemlerinin düzenli ve sağlıklı bir biçimde yapılmasını sağlamaktadır.

Depolama araç ve gereçlerinin seçiminde, belge ve dosya miktarının sürekli artabileceği de dikkate alınarak doğru türde, ölçüde, sayıda ve uygun kalitede seçim yapılmasına özen gösterilmelidir. Depolama araç ve gereçlerinin seçiminde genel olarak etkili olan faktörler şunlardır:

Yeniden kullanılmak üzere depolanacak belge ve dosyaların türü ve hacmi: Depolanacak belge türü basılı ve çeşitli elektronik kayıt ortamlarında yer almaktadır. İster basılı ister elektronik belge olsun depolanacak belgeler olası değişikliklerde bozulmamalı ya da zarar görmemeli, kopyalanarak çoğaltılabilmeli veya başka bir ortama aktarılabilmelidir.

Önemli ve gizli belgelerin saklanması: Kurumlarda belgeler, içerdikleri bilgiye ya da hitap ettiği kişiye göre çeşitli gizlilik derecelerine sahiptir. Türkiye'de resmî yazılar, normal yazılardan farklı olarak gizli, çok gizli, özel ya da hizmete özel şeklinde farklı gruplar altında değerlendirilmektedir. Gizlilik özelliği olan belgelerin saklanmasına ve erişiminin sınırlı olmasına özen gösterilmelidir. Bu tür belgelerin

doğal ve yapay nedenlerden ötürü fiziksel zarar görmelerini önlemek için ateşe, suya, depreme, bakteri, mantar ve toz gibi mikroorganizmalara karşı dayanıklı maddelerden imal edilmiş depolama ünitelerinde saklanmaları gerekmektedir.

Yer Faktörü: Belge ve dosyaların depolamasında depolama yeri ve burada kullanılacak cihazlar, depolama biçimi ve havalandırma gibi konular, kaynakların iş akış sistemine göre verimli kullanımına ve bozulmadan saklanmasına etki eden önemli faktörlerdir. Dosya rafları personelin rahatça çalışabileceği biçimde düzenlenmeli, toza, ısıya ve ışığa karşı önlemler alınmalıdır. Depolama alanının hacmi ve ağırlığa dayanaklığı da dikkate alınarak depolama yeri ve araçlarının seçiminde ısı, ışık, hacim, kat, ağırlığa karşı dayanıklılık ve havalandırma gibi pek çok faktörün göz önünde bulundurulmasına özen gösterilmelidir.

Maliyet: Dosyalama maliyetinin belirlenebilmesi için ilk üç faktörün doğru bir şekilde analiz edilmesi gerekmektedir; çünkü dosyalama maliyetinin önemli bir bölümünü bu faktörler oluşturmaktadır. Ayrıca maliyeti belirleyen diğer etkenler ise, personelin eğitim giderleri, dosyalanacak belgelerin niteliği, tercih edilen araç ve gereçlerin kalitesidir. Genel olarak dosyaların saklama ve depolama maliyetini belirleyen unsurlar şu şekilde sıralanabilir:



Belgelerin sağlıklı bir şekilde kullanımı ve erişimi kurumsal verimliliğe ve etkinliğe katkı sağlar.

- Personel giderleri,
- Uygun dosyalama araç-gereçleri,
- Ulaşımı kolay ve iş akışı sistemine uygun yerleşim yeri,
- Depolanacak belgelerin hacmi ve niteliği,
- Tercih edilen dosyalama sistemi.

Kullanım ve Erişim

Kurumlarda belgeler, aynı zamanda kurumsal faaliyetlerin kanıtı olarak da üretilirler, kullanılırlar ve çeşitli işlemlerden geçtikten sonra da dosyalanırlar. Dosyalar, belgelerin yeniden kullanımı ihtimaline karşı ofislerde, birim ve kurum arşivlerinde saklama planlarının öngördüğü süre zarfında saklanırlar. İşlemi sona eren ve dosyalanan belgeler, yeniden kullanılmak üzere zorunlu olmadıkça dosyalarından çıkarılmadan kullanılmalıdır. Bu noktadan sonra belgelere erişim ve kullanım, dosya düzeyinde olmalıdır. Bu uygulama hem belgenin tahribatını hem de kaybını önler. Belgelerin tekrar kullanım durumu ortaya çıktığında belgelerin ödünç alınması gerekmektedir. Dosyaların ve belgelerin yerinden çıkarılıp ödünç verilmesi işlemleri birtakım form ve defterlerle kayıt altına alınmalıdır.

Belge ve dosyalara erişim temelde dosyalama planının tüm unsurlarını dikkate alarak hazırlanan indeksler ve belge veya evrak kayıt ve zimmet defterleri ile yapılmaktadır. Dosyalanmış belgelere farklı erişim unsurlarından ulaşmayı sağlayan en önemli araç indekstir. Dosyalama planı doğrultusunda hazırlanan indeksler dışında kişi adı, yer adı, yıl, konu gibi belge içeriğinde yer alan önemli bilgilerden yola çıkılarak hazırlanan indeksler de belge erişim için önemli araçlardır.

Belgelere erişimi sağlayan önemli erişim araçlarından biri de belge veya evrak kayıt defterleridir. Kurumlarda genellikle kuruma dışarıdan gelen ve kurum

dışına giden belgeler için gelen ve giden şeklinde iki ayrı belge/evrak kayıt defteri kullanılmaktadır; ancak işlem hacmi küçük olan kurumlarda gelen ve giden belgeler aynı defter içine de kaydedilebilmektedir. Bu belgeler işleme konulduğu tarihe göre sıralanmaktadır. Belge işlem tarihine göre aranmakta, evrak defterlerine belgelerle ilgili çeşitli bilgiler kaydedilmektedir. Bu bilgiler, belgenin geldiği ya da gittiği yer, dosya planına göre verilen sayı ve evrak numarası, işlem tarihi, ekinde bulunan belge adedi, çok kısa özeti ve saklandığı dosyanın numarasıdır. Belgeye saklandığı dosya numarası ile birlikte kayıt defterinden de ulaşılabilir.



Saklama planları belgelerin değerlendirme, ayıklama ve imha işlemlerinin nasıl yapılması gerektiğini belirler.

Değerlendirme-Ayıklama ve İmha

Değerlendirme, ayıklama ve imha işlemleri, ofislerde birim ve kurum arşivinde saklama planları çerçevesinde yürütülmesi gereken işlemlerdir. Bu işlemler kurum arşivinde yapılmalıdır. Bu işlemden sonra belgeler, son bir düzenleme işleminden geçerek arşiv kodları verilmeli ve arşiv depolarındaki yerlerine yerleştirilmelidir.

Ayıklama ve imhanın amacı, artık kullanılmayan, hukuki ve kanıt değerini yitirmiş belgelerin, dosyalarından çıkarılıp imha edilerek depodaki evrak saklama süreçlerini bitirmektir. Amaç, mevzuattaki tanımlarda belirlenen ifadelerde yer bulan belgelerin düzenlenmesini sağlamak ve hızlı bir şekilde erişimini mümkün kılmaktır.

Türkiye'de özellikle resmî kurumlarda var olan belgelerin imhası "Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun" çerçevesinde yapılmaktadır.

DOSYALAMA ARAÇLARI

Dosyalama sisteminin kurulmasında, dosyalama araçlarının tanınması, özelliklerinin bilinmesi ve sisteme en uygun araçların seçilmesi gerekir. Dosyalama araçları, sistemin işleyişini kolaylaştırır. Dosyalamada, geleneksel ve elektronik ve/veya sanal dosyalama araçları kullanılır. Otomasyona dayalı elektronik ya da sanal dosyalama sistemlerinde kullanılan dosyalama araçları ise bilgisayarlar, yazılım ve donanımdır.



Dosyalara erişim için rehber ve indeks olarak adlandırılan listeler oluşturulmaktadır.

Klasik Dosyalama Araçları: Dosya, klasör, dosya dolapları, rehberler ve kavalyeler, kasalar klasik dosyalama araçlarıdır.

Dosya, belgelerin içine konulduğu ikiye katlanmış karton ya da plastikten yapılmış dosyalama aracıdır. Dosyanın adı, numarası, kodu gibi bilgiler, ön kapağa ve arka kapağa takılan kavalyelere yazılır. Bu işlem dosyaya kolayca erişimi sağlar.

Klasör, dosyaların konulmasına yarayan kalın karton, mukavva veya benzeri dayanıklı malzemeden yapılmış dosyalama aracıdır. İçine dosya konulacak büyüklüktedir. Belge, önce dosyaya, sonra da klasöre konulduğu gibi, doğrudan klasöre de konulabilir. Bu durumda dosya gömleklerinin kullanılması, belgelerin daha iyi korunmasını sağlar.

Dosya dolapları, dosyalama sistemi olarak dolaplara yerleştirilir ve saklanır. Dolaplar, çekmeceli veya raflı olurlar. Kullanış amacına göre değişik ölçülerde olanları vardır. Mektuplar, haritalar, projeler, filmler, bantlar için kullanılan dolaplar birbirinden farklıdır. Raylar üzerinde yürüyen büyük ve modern dosya dolapları, çalışma yerinden en üst seviyede yararlanma imkânı sağlar.

Rehber veya indeks (fihrist), dosyalar kurumların kullandıkları dosya düzenleme sistemine göre klasörlere konulduktan sonra bu dosyalara erişim kolaylığının sağlanabilmesi için rehber veya indeks (fihrist) olarak adlandırılan listeler oluşturulur. Yeni veya eski dosyanın mutlaka indeksi olmalıdır. Bu sayede aranan dosyalar rahatlıkla bulunabilir. İndeks alfabetik sıralama, kurum, şahıs, yer isimleri adresler gibi ölçütlere göre oluşturulabilir.

Etiket (dosya sırtlığı), dosyanın içeriği hakkında bilginin yazılı olduğu araçtır. Etiketleme, dosyanın içini açmadan hangi konu ve iş ile ilgili olduğu hakkında kısaca bilgi verir. Dosyalama işini yapan personel, dosya üzerindeki etikete bakarak ilgili belgeyi yerine takabilir. Böylece daha hızlı kolay bir şekilde istenilen dosya bulunabilir.

Kasalar, ofis ortamlarında arşivi gerektiren dosyaların ve belgelerin fiziksel güvenliğini sağlamak için yapılmış çelik yapılardır.

Sanal dosyalama araçları, elektronik belge ve bilgi yönetimi için gerekli olan donanımlara ve yazılımlara sahip araçlardır. Yazılım paketleri içinde oluşturulan sanal dosyalar aracılığıyla tüm belgeleri kolaylıkla yerleştirmek mümkün olabilmektedir.

Programa istendiği zaman yeni dosyalar eklenebilmektedir. Arandığında bulunmasında zorluklarla karşılaşılan belgelere bilgisayarın bir tuşuna basmakla ulaşmak mümkündür.

DOSYALAMA SİSTEMLERİ VE DOSYALAMA SİSTEMLERİNİN ÖZELLİKLERİ



Belgelerin etkin yönetimi ve belgelerden yararlanma kurumun amaçlarına, yapısına ve özelliklerine uygun dosyalama sistemi ile mümkündür.

Dosyalama sistemi, dosyaya ve belgelere yönelik yapılması gereken arşiv çalışmalarının kurumun yapısı ve işleyişi de dikkate alınarak hangi plan ve düzen dâhilinde yapılacağının analiz ve araştırmalar sonucu elde edilen bilgiler doğrultusunda tasarlanması ve ortaya konulmasıdır. Belgelerin etkin yönetimi ve belgelerden yararlanma, kurumun amaçlarına, yapısına ve özelliklerine uygun seçilen bir dosyalama sistemi ile mümkündür. *Dosyalama sisteminin yararları şunlardır;*

- Gereksiz ve kullanılmayan belgelerin ayıklanması ve sayılarının azaltılması,
- Belgelerin bir sistem dâhilinde dosyalanmasını sağlaması,
- Belgelerin güvenli bir şekilde korunmasını sağlaması,
- Karar verme sürecine destek sağlaması,
- Sistemin kişilere ve görevlere bağlı kalmadan devamının ve sürekliliğinin sağlanması,
- Kurumsal verimliliği artırması ve maliyeti düşürmesi,

- İnsani ve fiziksel kaynaklardan fayda sağlanmasına maksimum oranda katkı sağlaması.

Dosyalama işleminin verimli ve etkili olabilmesi için dosyalara konulan belgelerin ve bu belgelere erişimin, personeli çelişkiye düşürmeyen, onlara zaman kaybettirmeyen ve hızlı karar verdiren bir düzende yapılanması gerekmektedir.

Dosyalama sisteminin içinde yer alan belgelerin konu başlıkları anlaşılır olmalı, eksiksiz olarak tanımlanmalı ve belgelerin yanlış dosyalara konulması engellenmelidir. Sistem kendi içinde belirli standartlar dâhilinde ana ve alt gruplara ayrılmalı ve kurumun ihtiyaçlarını tamamıyla karşılayacak biçimde tasarlanmalıdır.



Bireysel Etkinlik

•Sizce dosyalama sistemleri kurumlar için neden önemlidir?

Kurum içindeki iş akışları ve yapılan faaliyetlerin takibini kolaylaştıracak bir biçimde tasarlanan dosyalama sistemi, kurumsal amaçlara ulaşılmasını kolaylaştıracaktır. Ayrıca elektronik ortamdaki belge transferinin artması dolayısıyla sistemin yapısı e- postalar, e-belgeler ve çeşitli görsel araçları destekleyecek biçimde yapılandırılmalıdır.

Dosyalama sisteminin etkili ve sürdürülebilir olması ayrıca kurumsal verimliliğe katkı sağlaması amacıyla oluşturulabilmesi için sistemin bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu bağlamda sistem;

- *Basit olmalıdır.*
- *Akla dayanmalıdır (ussallık).*
- *Tutarlı olmalıdır.*
- *Kullanışlı olmalıdır.*
- *Transfer kolaylığı sağlamalıdır.*
- *Ekonomik olmalıdır.*
- *Dinamik olmalıdır.*
- *Yazılı olmalıdır.*
- *Yasal olmalıdır.*

Basit Olması

Bu özellik, sistemin karmaşık olmayan, herkesin anlayabileceği bir düzene ve içeriğe sahip olmasıdır. Bu bağlamda dosyalama sistemi, kurumun yapısına uygun olacak şekilde, sistemi kullanan kişilerin rahatça anlayabileceği standartlara ve düzenlemelere sahip olmalıdır. Belgelerin hangi dosyaya konulacağı ayrıca

istenilen belgelere en kısa zamanda ve en az maliyetle nasıl ulaşılacağı açık seçik belirtilmelidir.

Akla Dayanması (Ussallık)

Dosyalama sistemi, kurumun yapısına ve faaliyetlerine uygun olmalı, kullanılan dosya başlıkları akla ve mantığa uygun bir sistem dâhilinde hazırlanmalıdır. Sistem kolayca kavranabilmeli, anlaşılır ve açık olmalıdır.



Dosyalama sisteminin etkili ve sürdürülebilir olması için sistemin bazı özelliklere sahip olması gerekir.

Tutarlı Olması

Dosyalama sisteminde ana gruplar ile alt gruplar arasında bir uyumun veya tutarlılığın bulunması şarttır. Bu bağlamda sistem içerik, tarih ve konu gibi unsurlar açısından birbiriyle çelişmemeli, belgeler tutarlı bir biçimde tasnif edilerek dosyalara yerleştirilmelidir. Bu standarda uygunluk, ulaşılmak istenen belgeye en kısa zamanda erişimi sağlayacaktır. Kurumun faaliyetleriyle paralellik gösteren bir sistem etkin, verimli ve kullanışlı olacaktır.

Kullanışlı Olması



Dosyalama sistemine yönelik fayda ve maliyet analizleri yapılarak sistemin daha ekonomik bir şekilde tasarlanması sağlanmalıdır.

Her kurumun niteliği ve yürüttüğü faaliyetleri farklı olduğu için, öncelikle kurumun ihtiyaçları doğru bir şekilde analiz edilerek belirlenmeli, buna bağlı olarak en uygun dosyalama sistemi seçilmelidir.

Transfer Kolaylığı Sağlaması

Kurumda var olan belgelerin ve dosyaların gerektiği zaman kolaylıkla bir başkasına veya arşive aktarılması sağlanmalıdır. Dosyalama sistemi, sistem içerisindeki belgelerin veya dosyaların dolaşmasına ve izlenmesine imkân verecek şekilde tasarlanmalıdır. Bu çerçevede belge ve dosya transferi sağlanarak sistemin daha etkin bir şekilde çalışması gerçekleştirilecektir.

Ekonomik Olması

Dosyalama sistemi bir maliyeti gerektirmektedir. Bunun için sistemle ilgili çalışmalara yönelik fayda ve maliyet analizleri yapılarak sistemin daha ekonomik bir şekilde tasarlanması sağlanmalıdır. Böylece en az emek ve maliyetle sistemin işlerliği gerçekleştirilerek yerden, zamandan ve emekten tasarruf sağlanacaktır.

Kısaca özetlenecek olursa, düzgün bir dosyalama sistemi şu özellikleri taşımalıdır:

- Basit ve yalın olmalıdır.
- İçerik, tarih ve konu gibi faktörler açısından tutarlı olmalıdır.
- Uygun araçlarla yapılmalıdır.
- Ekonomik olmalıdır.
- Hızlı değişim süreçlerini karşılayacak ölçüde esnek olmalıdır.
- Dosyalamanın amacına uygun bir biçimde kullanışlı olmalıdır.
- Belgelerin ve dosyaların kolaylıkla dolaşmasına izin verecek ölçüde transfer kolaylığı sağlamalıdır.

Dinamik Olması

Kurumlar, çeşitli nedenlerden ötürü zamanla değişim geçirmektedirler. Bu değişimi tetikleyen nedenlerin başında teknoloji gelmektedir. Nitekim artık günümüzde teknolojiyle birlikte kurumlarda elektronik belge de üretilmektedir.

Yaşanan bu değişimlerde dosyalama sisteminin olumsuz etkilenmemesi için esnek ve uyum gösteren bir düzen oluşturulmalı, sistemin bozulmaması sağlanmalıdır.

Yazılı Olması

Dosyalama sisteminin çalışma şeklinin ya da sistemi oluşturan bütün unsurlarının yazılı olarak belirlenmesi ve saklanması gerekir. Bu, kurum çalışanlarının dosyalama sistemini açıkça anlayabilmesi için gereklidir. Aynı zamanda sistemin kayıtlı olmasıyla dosyalama ile ilgili gelecekte ortaya çıkabilecek olası sorunların da önüne geçilmiş olunacaktır.

Yasal Olması

Kurumlarda dosyalama sisteminin farklı özellikler göstermemesine dikkat edilmelidir. Genellikle birden çok şubesi veya birimi olan kurumlarda farklı çözümler kullanıldığı görülebilmektedir. Kurumlarda bu tür farklılıkları önlemek için dosya planları yazılı olmalı, yazışma ve arşiv yönetmelikleri hazırlanmalıdır. Dosyalama sisteminin bir yapı altındaki tüm şubelerde ve birimlerde benzer özelliklerle kullanılması; ancak kurum dosya planlarını da içeren yazışma ve arşiv yönetmelikleri gibi yasal düzenlemelerle mümkün olabilmektedir.

Dosyalama sisteminin seçiminde ayrıca şu hususlara da dikkat edilmelidir. Bunlar;

- Kurumun büyüklüğü,
- Belgenin niceliği,
- Belgenin nasıl kullanılacağı,
- Belgeyi kimlerin kullanacağı,
- Belgeye erişimin nasıl olacağıdır.

DOSYALAMA SİSTEMİNİN TEMEL UNSURLARI

Dosyalama sisteminin temel unsurları sınıflandırma ve kodlamadır. Bu iki öğe dosyaların içinde bulunan belgelere, aralarındaki konulara ve birbirleriyle bağlantılarına göre tasnifini, sonra da hızlı, güvenli ve en az maliyetle erişimini sağlayacak şekilde kodlandırılmasını açıklamaktadır. Sınıflandırma, belgeler ve belgeleri içeren dosyalar için bir sınıflama şeması ve dosya planı hazırlanmasıdır.

Hazırlanan dosya planında alfabetik, nümerik ve alfa-nümerik semboller kullanılarak kodlanmasıyla dosyalama sistemi biçimsel olarak ortaya çıkacaktır.

Sınıflandırma

Sınıflandırma, belgeler ve belgeleri içeren dosyalar için bir sınıflama şeması veya dosya planı hazırlanmasıdır. Bu plan dosyaların ve bu dosyaların içerdiği

belgelerin fiziksel düzenlemelerini, depolanmalarını ve erişimlerini sağlayacak temel yapıyı gösteren bir kılavuz şeklindedir. Sınıflandırmanın temel amacı, belgeleri üretim yerlerine göre ve ilk üretildikleri gibi tanımlanarak, tekrar kullanabilme değerini korumak ve kodlama ile erişim sisteminin uygulanabilmesine yönelik ortamı sağlamaktır. Sınıflandırmada dikkat edilmesi gereken iki nokta vardır. Bunlar; belgelerin üretildiği kurumun yapısı ve belgelerle yürütülen faaliyetlerdir.



Dosyalama sisteminin temel unsurları, sınıflama ve kodlamadır.

Kurumlar farklı alanlara yönelik etkinlik yürüttüklerinden ve yapılarının farklı olmasından ötürü sınıflama sistemi de kurumdan kuruma farklılık gösterebilmektedir. Kurumların yönetsel yapılarında ve yaptıkları işlerdeki farklılık belge sınıflandırılmasında temel olan kurumsal ve fonksiyonel işlere göre sınıfların oluşturulması ve tanımlanması kuralını bozmaz; fakat yine de kurumlar kendi yapılarına uygun bir dosyalama sistemi oluşturmak için sınıflandırma yapmak ve belgeleri bu sınıflandırmaya uygun olarak düzenlemek durumundadırlar.

Dosya Planları

Dosya içerisindeki konuların bilinmesini sağlayan ve belli standartlara göre hazırlanmış dosya adlarının ve numaralarının bulunduğu listelere dosya planı denir. Dosya planı oluştururken kurumsal faaliyetlerin ve üretilen ve kuruma dışarıdan gelen belgelerin özelliklerinin dikkate alınması ve buna göre konuların kendi içinde hiyerarşik olarak düzenlenmesi gereklidir. Dosya planı kurumsal belgelerin ve dosyaların düzenlenmesinde kullanılan önemli rehberlerden biridir. Dosya planı oluştururken dikkat edilmesi gereken noktalar şunlardır:

- Konu başlıkları çok genel veya çok ayrıntılı biçimde değerlendirilmelidir.
- Konular oluşturulurken standart ölçüler dışına çıkılmamalıdır.
- Ana ve alt konular hiyerarşik yapısı kurumun yapısı ile paralellik göstermelidir.



Kodlama yöntemleri; alfabetik, nümerik ve alfa-nümerik kodlama olmak üzere üç çeşittir.

Kodlama

Sınıflandırılarak oluşturulan dosyaların ve dosya birimlerinin tanımlandıkları şekliyle düzenlerinin korunabilmesi için belli bir sisteme göre sıralanmaları gerekir. Bu sıralama işlemi kodlamayla ilgilidir. Kodlamanın amacı, sınıflandırılmış belgelerin ilişkilerini belirleyerek bu doğrultuda mevcut düzenlerini korumalarını ve yerlerini göstermelerini sağlamaktır. *Kodlama yöntemleri, alfabetik kodlama, nümerik kodlama ve alfa-nümerik kodlama olmak üzere üç çeşittir.*

Alfabetik kodlama, dosya planındaki bütün unsurların birbirleriyle ilişkilerini doğru şekilde tanımlayacak biçimde harflerle kodlamadır.

Nümerik kodlama, dosya planındaki bütün unsurların birbirleriyle ilişkilerini ihtiyaca göre bir veya birden fazla sayıda rakam kullanarak kodlamadır. Nümerik kodlamada, ardışık nümerik kodlama ve ardışık olmayan nümerik kodlama yöntemleri kullanılmaktadır.

Alfa-nümerik kodlama, alfabetik ve nümerik yöntemlerden olduğu gibi aynı esaslara göre hazırlanan, dosya planının kodlanmasında alfabetik ve sayısal karakterlerin birlikte ve uyumlu bir biçimde kullanıldığı kodlama yöntemidir.



Özet

- Kurumsal faaliyetler sonucu ortaya çıkan ve kuruma faaliyetleri ile ilgili dışarıdan gelen belgeler kurumlar için önemli birer birinci el bilgi kaynağıdır. Bu nedenle söz konusu belgeler üretimlerinden depolanmalarına ve imhalarına kadar pek çok süreci içeren çalışmalarla yönetilmektedir. Bu doğrultuda belgeler bir araya getirilerek gruplandırılır ve dosya hâline getirilir. Dosya, aynı konuyu içeren yazılar grubunu ifade eder ve dosyalama işleminde çok önemli bir yere sahiptir. Dosyalama ise belgelerin tek tek dosya içine yerleştirilmesi işlemidir. Dosya ve dosyalama çalışmaları ile belgeler hem düzenli bir şekilde yerleştirilir hem de kolaylıkla erişimleri gerçekleştirilir.
- Dosyalama ve arşivleme ya da kayıt yönetimi olarak bilinen iş akış süreci, tüm kurumlarda var olan basılı ve elektronik belgelerin önceden belirlenmiş standartlara ve sistematiğe göre denetim altına alınarak sınıflandırılması, düzenlenmesi ve korunması sürecinde yapılması gereken bütün işlemleri kapsamaktadır. Her türlü basılı ve elektronik belgelere ulaşmak kurumsal yapıya uygun etkili bir dosyalama ve arşivleme sistemi ile mümkündür.
- Dosyalama sistemi kurumsal verimliliğe ve etkinliğe önemli katkılar sağlar. Belgeleri yönetmek ve belgelere erişmek sağlıklı işlerliğe sahip bir dosyalama sistemi ile mümkündür. Belgelere doğru ve istenilen zamanda ulaşmak zaman yönetimi açısından da önemlidir. Dosyalar ve içerdikleri belgeler kurumların hafızalarıdır. Gerektiğinde dosyalardaki belgeler ve bilgiler aracılığıyla raporlar hazırlanır ve yöneticinin daha doğru karar vermesi amacıyla da kullanılabilir.
- Dosyalama süreci, belgelerin üretilmeleri ile birlikte nasıl, nerede ve hangi yapıda dosyalanacaklarının belirlenmesi ile başlar ve imhalarına kadar geçen süredeki tüm aşamaları içerir. Hangi dosyalama sisteminin uygulanacağına karar verildikten sonra, dosyalama sürecinin en ince ayrıntısına kadar tasarlanması gerekir. Bu süreç birtakım aşamaları içerir. Bu süreçler; analiz çalışması ve planlanması, dosyalama sisteminin oluşturulması, dosya düzenleme yöntemlerinin belirlenmesi, saklama planlarının hazırlanması, saklanması ve depolanması, kullanımı ve erişimi, değerlendirilmesi, ayıklanması ve imhasıdır.
- Dosyalama araçları, dosyalama işleminde kullanılan geleneksel ve elektronik dosyalama araçlarını ifade eder. Bu araçlar aracılığıyla belgeler üretildiği gibi ayrıca belgelerin dolaşımı ve saklanması da yapılmaktadır. Bu araçlar; dosya, klasör, dosya dolapları, rehber veya indeks, etiket, kasa ve elektronik/sanal dosyalama araçlarıdır.
- Dosyalamanın amacı, gerektiği zaman bir belgeye erişebilmek veya kolayca bulabilmek için belgenin aslına uygun olarak ve zarar görmeden saklanmasıdır. Diğer bir ifadeyle belge işlerinin kurumun faaliyetlerini kolaylaştıracak şekilde düzenlenmesini, belge ve dosyaların iyi bir şekilde korunmasını, belgenin işlemlerle ilgili gerekli bilgiyi vermesini ve işin en iyi ve istenilen bir şekilde sonuçlandırılmasını sağlamaktır.
- Dosyalama sisteminin etkili ve sürdürülebilir olması ayrıca kurumsal verimliliğe katkı sağlaması amacıyla oluşturulabilmesi için sistemin; basit olması, akla dayanması (ussallık), tutarlı olması, kullanışlı olması, transfer kolaylığı sağlaması, ekonomik olması, dinamik olması, yazılı olması ve yasal olması gibi bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir.

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi dosyalama sürecini içeren aşamalardan biri değildir?
   a) Analiz çalışması ve planlaması
   b) Önceki dosyalama sisteminin gözden geçirilmesi
   c) Kurum dosyalama sisteminin oluşturulması
   d) Saklama ve depolama
   e) Kullanım ve erişim
2. Aşağıdakilerden hangisi dosyalama sisteminin yararlarından biri değildir?
   a) Belgelerin ayıklanması ve sayıların azaltılması
   b) Belgelerin güvenli bir şekilde korunması
   c) Kurumsal verimliliği artırması ve maliyeti düşürmesi
   d) Belgelerin bir sistem dâhilinde dosyalanmasını sağlaması
   e) Belgelerin kişilere ve kurumlara bağlı olarak devamını sağlaması
3. Aşağıdakilerden hangisi dosyalama sürecinin ilk aşamasıdır?
   a) Analiz çalışması ve planlaması
   b) Dosya açılması
   c) Dosyanın imha edilmesi
   d) Dosyanın güncelleştirilmesi
   e) Fihrist hazırlanması
4. Aşağıdakilerden hangisi dosyalama araçlarından biri değildir?
   a) Dosya
   b) Klasör
   c) Belge
   d) Dosya dolapları
   e) Kasalar
5. "Her kurumun niteliği ve yürüttüğü faaliyetleri farklı olduğu için öncelikle kurumun ihtiyaçları doğru bir şekilde analiz edilerek belirlenmeli, buna bağlı olarak en uygun dosyalama sistemi seçilmelidir." Bu ifade, dosyalama sisteminin özelliklerinden hangisini açıklamaktadır?
   a) Basit olması
   b) Tutarlı olması
   c) Ekonomik olması
   d) Kullanışlı olması
   e) Yasal olması

6. Dosya içerisindeki konuların bilinmesini sağlayan ve belli standartlara göre hazırlanmış dosya adlarının ve numaralarının bulunduğu listelere ne ad verilir?
   a) Sınıflandırma
   b) Dosya planları
   c) Kodlama
   d) Fihrist
   e) Klasör
7. Aşağıdakilerden hangisi dosyalama sisteminin sahip olması gereken özelliklerden biri değildir?
   a) Basit olması
   b) Tutarlı olması
   c) Elektronik ortamda olması
   d) Yazılı olması
   e) Ekonomik olması
8. "Bir şahıs veya bir kurum tarafından üretilen ya da kuruma gelen, fiziksel yapısı ya da özelliği ne olursa olsun, gelecekte kültürel, idari ve hukuki nedenlerden dolayı kullanılabilecek ve dolayısıyla kanıt niteliği taşıyabilecek her türden kaydedilmiş bilgidir." Bu açıklama ile aşağıdaki kavramlardan hangisi tanımlanmıştır?
   a) Belge
   b) Bilgi
   c) Dosya
   d) Dosyalama
   e) Arşiv malzemesi
9. "Bu çalışma, kurumsal yapı ve fonksiyonlar gözetilerek belgelerin ve belgelere yönelik işlemlerin tüm yönleri ile ele alınmasını içerir." Dosyalama sürecine yönelik söz konusu bu çalışma aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Saklama ve depolama
   b) Kullanım ve erişim
   c) Dosya düzenleme yöntemleri
   d) Kurum dosyalama sisteminin oluşturulması
   e) Analiz çalışması ve planlaması
10. Aşağıdakilerden hangisi geleneksel dosyalama araçlarından biri değildir?
   a) Dosya
   b) Klasör
   c) Dosya dolabı
   d) Raf
   e) Rehber

Cevap Anahtarı

1.b, 2.e, 3.a, 4.c, 5.d, 6.b, 7.c, 8.a, 9.e, 10.d

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Alavi, M., Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. MIS Quarterly, 25 (1), 107-136.

Altınöz, M. (2009). Dosya ve arşiv yönetimi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Ar, F. (1980). Kamu kuruluşları ve işletmelerde uygulamalı büro yönetimi teknikleri. Ankara: Sevinç Matbaası

Büro Yönetimi: Dosyalama Sistemi ve Hareketleri, (2011). 18 Haziran 2019 tarihinde http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Dosyalama%20Sistemi%20Ve%20Hareketleri.pdf adresinden erişildi.

Çeven, S. (2013). Kamu ve kuruluşlarda dosyalama sistemlerinin karşılaştırılması: Bir alan araştırması. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Dosyalama ve Standart Dosya Planı. (2006). Ankara: T. C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.

Gökçe, M. (Ed.). (2013). Dosyalama ve arşivleme teknikleri. İstanbul: Lisans Yayıncılık.

İslam, Y. (2011). Dosyalama ve arşivleme teknikleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Kahraman, A. (1991). Kamu kurum ve kuruluşlarının dosyalama sistemlerinde standartlaşma. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Karakaş, S., Rukancı F., Anameriç, H. (2009). Belge yönetimi ve arşiv terimleri sözlüğü. Ankara: Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.

Mutlu, M. E. (Ed.). (2013). Dosyalama arşivleme. Ankara: Saray Matbaacılık.

Uğursoy, N., Kaya, Ü. P., Tokgöz, S. (2013). Belediyelerde ayıklama-imha devir-teslim işlemleri. İstanbul: Marmara Belediyeler Birliği.

Özdemirci, F. (1996). Kurum ve kuruluşlarda belge üretiminin denetlenmesi ve belge yönetimi. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.

Özdemirci, F., Odabaş, H. (2005). Yazışma yönetimi ve dosyalama işlemleri. Ankara: Alter Yayıncılık.

Özdemirci, F., Torunlar M., Saraç, S. (2009). Üniversiteler için belge yönetim sistemi/işlemleri (BEYAS) el kitabı. Ankara: Boyut Tanıtım Matbaacılık.

Polat, H., Karabey, B. (Ed.). (2012). Belge yönetimi ve ofis uygulamaları. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Şen, O. (2014). Dosyalama ve arşivleme teknikleri. Ankara: Detay Yayıncılık.

Şen, T. (2010). Türkiye'de kamu kurumlarında bilgi ve belge yönetimi. Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Yılmaz, Ş. (2006). Büro yönetiminde dosyalama teknikleri ve dokümantasyon. İstanbul: Hayat Yayıncılık.

DOSYA DÜZENLEME YÖNTEMLERİ



İÇİNDEKİLER

- Alfabetik Dosya Düzenleme Yöntemi
  - Nümerik/Sayısal Dosya Düzenleme Yöntemi
- Konularına Göre Dosya Düzenleme Yöntemi
  - Coğrafik Dosya Düzenleme Yöntemi
  - Kronolojik Dosya Düzenleme Yöntemi
  - Karma Dosya Düzenleme Yöntemi
  - Elektronik Dosya Düzenleme Yöntemi



HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
- Dosya düzenleme kavramının ne olduğunu açıklayabilecek,
- Dosya düzenleme yöntemlerini öğrenebilecek,
- Dosya düzenleme yöntemlerinin nasıl yapıldığını ve uygulandığını anlayabilecek,
- Etkin bir dosya düzenleme yönteminde bulunması gereken özellikleri kavrayabilecek,
- Dosya düzenleme yöntemi ile ilgili ilkeleri tanıyabileceksiniz.

Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

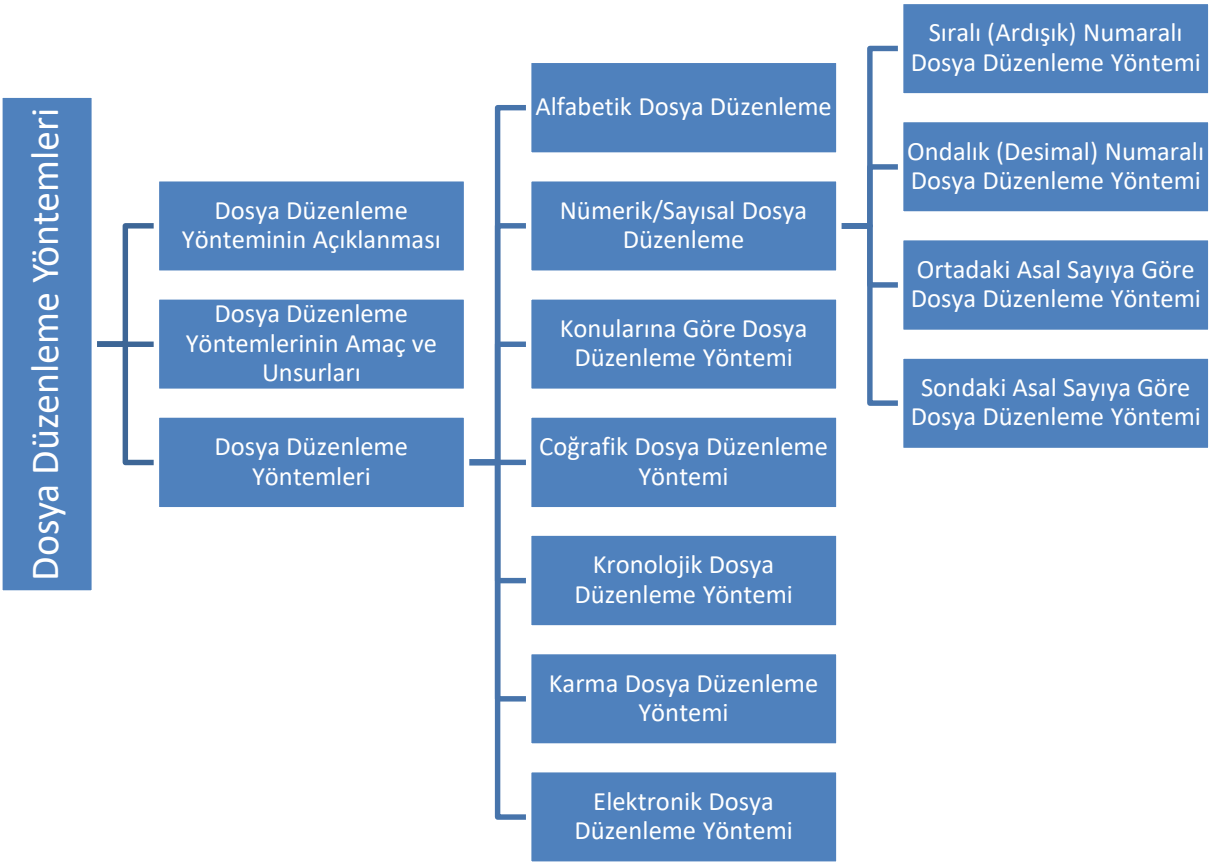
YAZIŞMA TEKNİKLERİ

Dr. Öğr. Üyesi
Malik YILMAZ

ÜNİTE

10

© Bu ünitenin tüm yayın hakları Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin alınmadan ünitenin tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.


Dosya Düzenleme Yöntemleri
Dosya Düzenleme Yönteminin Açıklanması
Dosya Düzenleme Yöntemlerinin Amaç ve Unsurları
Dosya Düzenleme Yöntemleri
Alfabetik Dosya Düzenleme
Nümerik/Sayısal Dosya Düzenleme
Konularına Göre Dosya Düzenleme Yöntemi
Coğrafik Dosya Düzenleme Yöntemi
Kronolojik Dosya Düzenleme Yöntemi
Karma Dosya Düzenleme Yöntemi
Elektronik Dosya Düzenleme Yöntemi
Sıralı (Ardışık) Numaralı Dosya Düzenleme Yöntemi
Ondalık (Desimal) Numaralı Dosya Düzenleme Yöntemi
Ortadaki Asal Sayıya Göre Dosya Düzenleme Yöntemi
Sondaki Asal Sayıya Göre Dosya Düzenleme Yöntemi

GİRİŞ

Dosya düzenleme yöntemlerinin neler olabileceğine karar vermede, kurumsal fonksiyonlarla iş ve işlemler belirleyicidir.

Kurumsal faaliyetler sonucu üretilen belgelerle kuruma dışardan gelen belgeler, erişim, dolaşım, saklanma ve gerektiğinde kullanma amacıyla dosyalanmaktadır. Dosyalama işlemlerinin kurumun niteliği ve çalışmaları doğrultusunda belli bir düzen dâhilinde yapılması, belgelerin planlı ve sistematik olarak yönetilmesini sağlayacağı gibi, belgelerin sunacağı kurumsal faydadan da maksimum oranda verimlilik elde edilecektir. Bu nedenle kurumlar rutin çalışmaları sonucu ortaya çıkan belgelere yönelik kurumsal fonksiyon, nitelik ve yapı doğrultusunda en uygun dosya düzenleme yöntemini veya yöntemlerini belirlemek ve uygulamak zorundadır. Nitekim kurumsal ve fonksiyonel ilişkiler ile iş ve işlemler dikkate alınarak oluşturulan dosyalama sisteminin kurumun ihtiyaçlarını karşılayabilmesi, dosyaları düzenlemede izlenecek çeşitli yöntemlerin bilinmesini ve bunların hangilerinin kurumda kullanılacağının belirlenmesini gerektirir.

Kurumun yapısı ve faaliyetleri doğrultusunda uygulanabilecek birçok dosya düzenleme yöntemi vardır. *Dosyalama sistemi içerisinde kullanılabilecek dosya düzenleme yöntemlerinin neler olabileceğine karar vermede, kurumsal fonksiyonlarla iş ve işlemler belirleyicidir.* Dosya düzenleme yöntemlerinden herhangi biri için uygulanabilecek en iyi dosyalama sistemi denilmesi doğru bir yaklaşım değildir; çünkü her bir sistemin verimliliği ve uygulanabilirliği kurumun yapısına ve fonksiyonuna bağlı olarak değişebilir. Bu nedenle bir kurum için en iyi dosya düzenleme yöntemi, çalışanların veya kullanıcıların ihtiyacını en iyi karşılayacak olan yöntemdir. *Dosya düzenleme yöntemleri seçilirken dikkat edilmesi gereken unsurlar şunlardır;*

- *İşin özelliği,*
- *Dosyalanacak belgelerin türü,*
- *Kurumun yapısı ve büyüklüğü,*
- *Kurumun iş yükü,*
- *Dosyalanacak belgelerin miktarı,*
- *Sistemin güvenirliği,*
- *İlgili personel sayısı ve niteliği,*
- *Sistemin ekonomikliği.*

Örnek

- Bankalar, noterler ve adliyeler gibi kamu kurumları ve diğer işletmeler, belgelerini yönetmek için dosya düzenleme yöntemlerini uygulamak zorundadır.

Dosya düzenleme yöntemleri temelde iki başlık altıda sınıflandırılmaktadır. Bunlar, alfabetik ve nümerik dosya düzenleme yöntemleridir. Dosya düzenlemedeki tüm uygulamalar bu iki yönteme dayanmaktadır. Bu bağlamda ilk önce bu iki dosya düzenleme yöntemi ele alınacak, diğer dosya düzenleme yöntemleri ise bu iki yaklaşım çerçevesinde değerlendirilecektir.

BU ünitede; alfabetik ve konularına göre dosya düzenleme yöntemlerinden bahsedilecektir.

ALFABETİK DOSYA DÜZENLEME YÖNTEMİ



Alfabetik dosya düzenleme yönteminde dosyalar alfabetik olarak sıralanır.

Bu yöntemde dosya adları A'dan Z'ye alfabetik bir düzen içerisinde sıralanmaktadır. Bu yöntem her türlü belge grubunun düzenlenmesinde kullanılabilmektedir. Dosyalar alfabedeki harf sırasına göre sıralandığı için kullanımı, uygulanması ve anlaşılması kolay bir yöntemdir. Bir harf grubundaki dosya sayısı 10'dan fazla ise iki harf kullanılarak ayrım yapılmaktadır. Eğer dosya sayısı fazla ise üç harf kullanılmaktadır. Bu gibi durumlarda sesli-sessiz-sesli ya da sessiz-sesli-sessiz harf sıralamasına göre dosyaları düzenlemek gerekmektedir. İki ve üç harfli adlandırmaya şu örnek verilebilir;

AB-AC-AD-AG-……AY-AZ

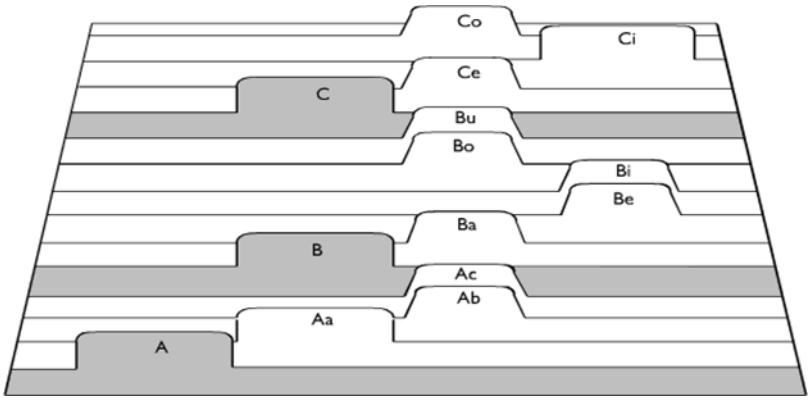
ABA-ABE-ABİ-ABU-ABÜ

A	B	C	D	E	.....	Z
AB	BA	CA	DA	EB	.....	ZA
AC	BE	CE	DE	EC	.....	ZE
AD	BI	CI	DI	ED	.....	ZI
AF	Bİ	Cİ	Dİ	EF	.....	Zİ
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....



Şekil: 10. 1. Alfabetik Dosya Düzenlemeye Göre Dosya Sıralanması (Raf Düzeni)

Alfabetik dosyalama yöntemi temel olarak kişi (personel, öğrenci, hasta, müşteri, abonman dosyaları vb. gibi), şirket ve kurum adlarının dosya adı olarak kullanılmasında uygulanır; ancak dosya adlarında benzer adların olması ya da konu sayısının arttığı durumlarda dosyalarda yığılma ihtimalinin bulunması bu düzenlemenin olumsuzlukları arasında yer almaktadır.



Şekil 10.2. Alfabetik Dosya Düzenleme Örneği

Alfabetik düzenleme yöntemi sözlük düzeni ve ansiklopedi düzeni olmak üzere ikiye ayrılır.

Alfabetik düzenleme yönteminde sözlük düzeni ve ansiklopedi düzeni olarak ifade edilen iki farklı biçim vardır.

Sözlük düzeni, bir sözlüğün sözcükleri sıraladığı gibi ilişkili konular gruplandırılmaksızın alfabetik sırada dosyaların düzenlendiği yöntemdir. Alfabetik sırada biri diğerini izleyen dosya adlarından oluşur. Sözlük düzeni, harfe ya da rakama ihtiyaç duyulmaksızın dosyalama konularının alfabetik olarak sıralanmasına olanak sağlar.

Örnek:

- Atamalar ve Terfiler
- Basın ve Halkla İlişkiler
- Başvurular
- Büro Faaliyetleri
- Eğitim Faaliyetleri
- Hukuk İşleri
- Mali İşler
- Pazarlama İşleri
- Personel İşleri
- Toplantılar
- Yönetim Kurulu Kararları

Ansiklopedik düzen, çok sayıda belge gruplarını ana ve alt başlıklar oluşturarak düzenlemek için kullanılan bir sistemdir. Konular genel kategoriler altında gruplandırılır. Genel konular altında ilişkili alt konular yine alfabetik sırada verilir. Bu, ana konu başlıkları altında, ikinci dereceden konu başlıkları açılması şeklinde olur. Ana konu personel işleri olsun bu durumda alt konuları aşağıdaki gibi verilir:

Personel işleri

Atama ve Nakiller
Emekli Sandığı İlişkileri
Emeklilik İşleri
İş Gerekleri
İş Tanımları

İzinlerle İlgili İşlemler
Aylıksız İzin
Hastalık ve Refakat İzni
Mazeret İzni
Yıllık İzin
Personel Değerlendirmeleri
Personel Sicilleri
Personel Sözleşmeleri
Sosyal Yardımlar
SSK İlişkileri

Alfabetik dosya düzenleme yönteminin faydaları şunlardır:

- *Sistemin tasarlanması ve kurulması kolaydır.*
- *Kullanılması basittir.*
- *Dosyalara doğrudan ulaşım mümkün olduğu için zaman kazandırır.*
- *Hata yapma oranı azdır.*
- *Genişleme ve daralma durumlarına olanak verdiği için esnektir.*
- *Konulara, kişilere ve bölgelere ait bilgilerin bir arada yer almasını sağlamaktadır..*
- *Alfabetik dosya düzenleme yönteminin sakıncaları ise şunlardır:*
- *Konu adlarına, coğrafi bölgelere, kişi ve kurum adlarına göre dosyalamada*
- *verilen kodların, konuların ve adların aynı ya da birbirine benzer olması yanlış dosyalamaya neden olabilir.*
- *Ana gruplar ve alt gruplardaki belge ve dosya sayısının dengeli olmaması nedeniyle bazı harflerde ya da bölgelerde aşırı yığılma olabilir.*
- *Bir belgenin ve/veya bilginin birden fazla dosyaya konulması mümkün olabilir.*



Nümerik dosya düzenleme yönteminde dosyalara erişim için numaralar kullanılır.

NÜMERİK/SAYISAL DOSYA DÜZENLEME YÖNTEMİ

Nümerik dosya düzenleme yönteminde harflerin yerine numaralar yazılır. Numaralar kişi, şirket veya kurum adlarını temsil eder veya bunlar bir konu, proje ve coğrafik yer adını gösterirler.

Numaralara 1'den başlanır ve dosya sayısı kadar numara verilebilir. Düzenlemede belgeler numaralara göre tasnif edilir; fakat numaraların neyi temsil ettiğini gösteren bir indekse ihtiyaç duyulur. Bunun için bu dosya düzenleme yöntemi dolaylı erişimli sistem olarak da adlandırılır. Nümerik dosyalama, belge sayısının çok olduğu durumlarda dosyalara erişmek için kullanılan çok kolay ve hızlı bir yoldur.

Nümerik dosya düzenleme yönteminde dört farklı uygulama vardır. Bunlar; sıralı numaralı (ardışık) dosyalama, ondalık numaralı (desimal) dosyalama, ortadaki asal sayıya göre dosyalama ve sondaki asal sayıya göre dosyalama yöntemleridir.

Sıra Numaralı Dosya Düzenleme Yöntemi (Ardışık Yöntem)



Sıra numaralı dosya düzenleme yönteminde dosyalar arasında konu bütünlüğü yoktur. Sayılar dosyaların içeriğini ve yerini belirler. Dosyalara erişim numaralarla gerçekleştirilir.

Bu yöntemde dosyalara birden başlanarak sıra ile numaralar verilir. Yeni dosya açılması gerektiğinde takip eden numara verilir. Dosyalar arasında konu bütünlüğü yoktur. Sayılar dosyaların içeriğini ve yerini belirler. Bu düzenlemede dosyalara erişim, numaralarla gerçekleştirilir. Bu yüzden dosya arandığında ilgili dosyanın sıra numarası bilinmelidir. Numaraların neyi temsil ettiğini göstermek için indeksler hazırlanmalıdır. Erişilmek istenen dosya ve belge için önce indekse bakılır daha sonra numaradan dosyaya ve belgeye ulaşılır.

Tablo 10.1. Sıra Numaralı Dosya Yöntemi

Dosya Sıra Numarası	Dosya Adı
1	Personel İşleri
2	Mali İşler
3	Yönetim Kurulu Kararları
4	Büro Faaliyetleri
5	Hukuk İşleri
6	Toplantılar
7	Basın ve Halkla İlişkiler
8	Pazarlama İşleri
9	Atamalar ve Terfiler
10	Başvurular
11	Eğitim Faaliyetleri

Dosyaların adlarına göre oluşturulan indekslerde, dosyaya kolaylıkla ulaşabilmek için, dosya adlarının aynı zamanda alfabetik olarak da indekslenmesi gerekir.

Yukarıdaki örneğe göre alfabetik indeks şu şekilde olabilir.

Tablo 10.2. Alfabetik İndeks

Dosya adı	Dosya sıra numarası
Atamalar ve Terfiler	9
Basın ve Halkla İlişkiler	7
Başvurular	10
Büro Faaliyetleri	4
Eğitim Faaliyetleri	11
Hukuk İşleri	5
Mali İşler	2
Pazarlama İşleri	8
Personel İşleri	1
Toplantılar	6
Yönetim Kurulu Kararları	3



Ondalık numaralı dosya düzenleme yönteminde kurumda yapılan işler onlu gruplara ayrılır.

Ondalık (Desimal) Numaralı Dosya Düzenleme Yöntemi

Bu yöntemde kurumun yaptığı işler en fazla onlu gruplara ayrılmaktadır. Ana grup altında oluşturulan onlu birinci alt grup, onlu ikinci alt gruba ve onlu üçüncü alt gruba ayrılarak devam etmektedir. Sıfır rakamı genel konulara ayrılır.

Bu yöntemin sıra numaralı dosyalama yönteminden farkı, grupların mantıklı ve tutarlı bir yapı içinde birbirlerinden ayrılması ve her ana grup altında daha ayrıntılı alt grupların sayısal ifadelerle kodlanmasıdır. Grupların sürekli olarak onlu yapılma zorunluluğu yönteme yatay bir nitelik kazandırır. Yatay genişleme olanağı fazla olan bir yöntem olması nedeniyle, özellikle büyük kurumlar için uygun bir dosyalama yöntemi olarak öne çıkmaktadır.



Ondalık numaralı yöntemde dosyalara erişim için sayısal kodlar kullanılır.

Tablo 10.3. Dosyaların Ondalık (Desimal) Numaralı Yönteme Göre Kodlanması

0 Genel
1 Hukuk İşleri
2 İnsan Kaynakları
21 Genel
22 Atamalar
23 Nakillller
230 Genel
231 Kurum dışı nakiller
232 Kurum içi nakiller
2320 Genel
2321 Yazışmalar
2322 .....
24 Emeklilik ve İstifalar
25 İzinler
250 Genel
251 Yıllık izin
252 Mazaret izni
253 Hastalık ve refakat izni
254 Aylık izin
255 Askerlik izni
26 Terfiler
3 Pazarlama
4 Halkla İlişkiler
5 Mali İşler
6 .....

Bu durumda İnsan Kaynakları biriminin kurum içi nakillere yönelik yazışmalarla ile ilgili dosyasının numarası 2.232.2321 olacaktır.

Tablo 10.4. Dosyaların Ondalık (Desimal) Yönteme Göre Tasnifi

GENEL	PERSONEL	PLAN-PROJE	İNŞAAT	-------	-------
0	1	2	3	-------	9
00	10	20	30	-------	90
01	11	21	31	-------	91

02	12	22	32	-------	92
-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----	-----
09	19	29	39	-------	99

Ondalık (Desimal) yöntem genelde kütüphanelerde uygulanırken kurumsal faaliyetlerin yürütülmesinde fazla tercih edilmez. Yana doğru genişlemeye izin verir. Bu yöntem dosya sayısının çok olduğu kurumlarda uygulanmalıdır. Bilgisayarlarla dosyalama yapmak için idealdir. Bu yöntemin dezavantajı ise onlu sayılarla sınırlı bir yapıya sahip olmasıdır.

Ortadaki Asal Sayıya Göre Dosya Düzenleme Yöntemi



Ortadaki asal sayıya göre dosya düzenleme yönteminde altı basamaklı numara kullanılması gerekmektedir.

Ortadaki asal sayıya göre dosyalamada amaç, belgeye erişimin kolaylaştırılması ve belgelerin klasörler ve raflar arasında eşit dağılımının sağlanmasıdır. *Bu yöntem, klasörün bulunduğu her rafa ya da klasör içindeki her dosyaya iki basamaklı bir sayı verilmesi esasına dayanır.* Bu yöntem belgelere erişimin kolaylaştırılması ve belgelerin klasörler arasında eşit dağılımının sağlanması amacıyla tasarlanmıştır. Bu yöntem, 99 x 99 x 99 adet dosya kapasitesine sahiptir. Örneğin;

50 24 09 numaralı belge,
24 nolu rafta
50 nolu klasörde
09 nolu dosyaya konulacaktır.

Ortadaki iki basamaklı sayı (24) klasörün bulunduğu raftaki ya da dolaptaki yerini gösterir. Baştaki iki basamaklı sayı (50) belgenin hangi klasörde yer aldığını ifade eder. Sondaki iki sayı (09) ise, belgenin konulacağı dosya numarasıdır.

Bu yöntemde altı basamaklı numara kullanılması gerekmektedir. Basamak sayısı altının üzerine çıktığında sondaki asal sayıya göre dosyalama yapmak daha uygun olur.

Sondaki Asal Sayıya Göre Dosya Düzenleme Yöntemi

Sondaki asal sayıya göre dosyalama yönteminde, ortadaki asal sayıya göre dosyalamanın temel prensipleri uygulanır; fakat asal sayı, numaranın sonundaki son iki numaradır. Örneğin;

445 870 45 numaralı belge
45 nolu rafta,
870 nolu klasörün içindeki
445 nolu dosyaya konulacaktır.

Sondaki iki sayı (45) klasörün bulunduğu yeri göstermektedir. Ortadaki üç sayı (870) dosyanın içinde bulunduğu klasörü ifade ederken, baştaki üç sayı (445) ise belgenin konulacağı dosya numarasıdır. Bu yöntemde çok sayıda belgenin dosyalanması ve bu belgelere erişilmesi kısa sürede ve kolay olur. Bununla birlikte



Konularına göre dosya düzenleme yönteminde dosyalama, konular esas alınarak yapılır.

genişlemeye elverişli esnek bir yöntemdir. Bu yöntem 999 x 999 x 999 adet dosya kapasitelidir.

KONULARINA GÖRE DOSYA DÜZENLEME YÖNTEMİ

Bu yöntemde dosyaların düzenlenmesi konuya göre yapılır. Bu yöntem dosyaların içeriklerine, kurumsal işlev ve fonksiyonlarına göre düzenlenen bir yöntemdir. Belgeler genellikle konusuna, başlığına, üretildiği birime veya verdiği hizmete göre gruplara ayrılmakta ve dosyalar da bu gruplara göre sınıflanmaktadır.

Bu yöntemde belgelerin konularına göre sınıflandırılmasında aşağıdaki yollar takip edilmelidir:

- Kolayca hatırlanacak ve belgeleri en iyi biçimde ifade edecek konu başlıklarının seçilmesi,
- Seçilen konulara benzeyen veya ilişkili olan konu başlıklarının seçilmesi ve birbirleriyle bağlantılarının sağlanması,
- Büyük hacimli dosyalama sistemlerinde taramanın ve erişimin kolay olabilmesi için iki veya daha fazla yapının aynı sistem içine yerleştirilmesi.

Konularına göre dosyalama yapılırken, konular iki yönteme göre tasnif edilir. Bunlar sözlük yöntemi ve ansiklopedik yöntemdir. Sözlük yönteminde belirlenen konuların sıralanışı, sözlükteki alfabetik düzene göredir. Ansiklopedik yöntemde ise dosyalama belli ana gruplara ayrılır ve bu ana grupların altına, ilgili alt gruplar yazılır ve sıralamada yine alfabetik düzene uyulur. Konularına göre düzenleme yönteminde, zamanla oluşacak yeni konu başlığını uygun bir konu altına yerleştirmek kolaydır. Bu nedenle bu dosyalama yöntemi diğer yöntemlere oranla daha kolay genişleyebilir bir yapıya sahiptir.

Konularına göre dosya düzenleme yönteminde ana konu grupları, ana konuyu hatırlatan iki veya üç harfle kodlanır. Örneğin,

- Yönetim için YÖN
- Pazarlama için PAZ
- İnsan Kaynakları Yönetimi için İKY
- Mali İşler için Mİ
- Üretim için ÜR
- Muhasebe için MUH
- Yönetim Kurulu Kararları için YKK
- Hukuk için HUK
- Finansman için FİN
- Araştırma-Planlama ve Koordinasyon için APK

Bu yöntemde ana konu grupları kurumsal faaliyetlerin gerektirdiği kadar olmalıdır. Dosya planlarına göre kodlar alfabetik olarak sıralanır. Ana grupları belirlemede kurumdaki birimler dikkate alınmalıdır. Tasarlanan ana gruplar için alt gruplar oluşturulacaksa bunlar ana grupların sonuna rakamlar eklenerek ifade edilir.

Örneğin;
YÖN – Yönetim
YÖN 01 – Politikalar, Stratejiler, Yönetmelikler YÖN 02 – Raporlar
01. Genel Raporlar
02. Faaliyet Raporları
03. İletişim Raporları YÖN 03 – Toplantılar
01. Yönetim Kurulu Toplantıları
02. Faaliyet Toplantıları
03. Hizmet İçi Eğitim Toplantıları YÖN 04 – İstatistikler
01. Pazarlama
02. Üretim
03. Stok
YÖN 05- Genel Kurul Kararları
01. Ocak 2015
02. Nisan 2015
03. Temmuz 2016
04. Aralık 2016

Konularına göre dosyalama yöntemi uygulanacaksa konu sistematiğinin ve ilişkisinin birbirleriyle çelişmeyecek şekilde düzenlenmesi ve kurumda yeri olan her konuyu kapsayacak biçimde yapılandırılması gerekir. Bunun için kurumun faaliyetlerini içeren ayrıntılı bir dosya planı oluşturulmalıdır. Dosya planı, belgenin konulacağı dosyanın kolayca bulunmasını ve yine aynı şekilde yerine konulmasını sağlar. Bununla birlikte belgelerin hangi konular altında yer alacağına ilgili belgelerin dikkatlice incelenmesinden sonra karar verilmelidir.



Coğrafik dosya düzenleme yönteminde coğrafik yer bilgileri, belge ve dosyaların düzenlenmesinde belirleyicidir. Bu esasa göre dosyalar düzenlenir.

COĞRAFİK DOSYA DÜZENLEME YÖNTEMİ

Bu dosya düzenleme yönteminde belge ve dosyalar coğrafik yer bilgisine göre düzenlenir. Özellikle coğrafik konumları daha ağır basan konulara ve işlemlere ilişkin dosyalar bu yöntem esasına göre düzenlenir. Örneğin nüfus müdürlüğü, askerlik şubeleri, posta işletmeleri, kargo şirketleri, elektrik, su, telefon, doğalgaz işletmeleri vb. gibi ürettikleri belgelerde coğrafik bilgiler yer alan bu gibi kurumlar çoğunlukla bu yöntemi kullanırlar.

Coğrafik dosya düzenleme yönteminde ana konular ve alt konular kendi içinde alfabetik yapı içerisinde düzenlenebileceği gibi coğrafik yer adlarını temsil eden kodlar kullanılarak da düzenlenebilmektedir. Bu yöntem, ülke içindeki coğrafik konumlar dikkate alınarak düzenlendiği gibi aynı zamanda yurtdışı coğrafik konumlarda da kullanılmaktadır.

Nitekim bir kurum uluslararası çalışıyorsa kıtalar ve ülkeler şeklinde üst kategoriler oluşturarak ilgili dosyalar bu kategoriler altında düzenlenebilir.

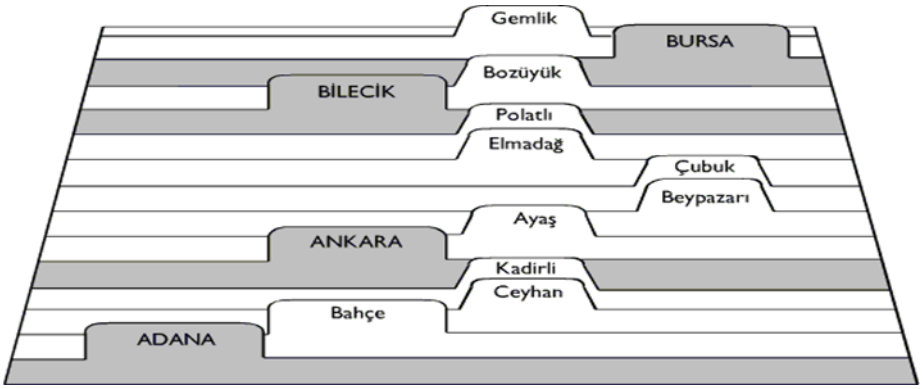
Bu yöntemde, konularına göre düzenleme yönteminde olduğu gibi sözlük ve ansiklopedik düzen yaklaşımları kullanılabilmektedir. Sözlük düzeninde yerleşim yerleri A'dan Z'ye doğru harfler altında sıralanmaktadır.

Coğrafik dosya düzenleme yönteminde hem sözlük hem de ansiklopedik düzen yaklaşımları kullanılabilmekte dir.

Tablo 10.5. Sözlük Düzeninde Coğrafi Düzenleme

İller	ADANA	ANKARA	BİLECİK	BURSA	ESKİŞEHİR
İ	Bahçe	Ayaş	Bozüyük	Gemlik	Alpu
L	Ceyhan	Beypazarı	Gölpazarı	İnegöl	Çifteler
Ç	Kadirli	Çubuk	Osmaneli	İznik	İnönü
E	Kozan	Elmadağ	Pazaryeri	Mudanya	Mahmudiye
L	Pozantı	Haymana	Söğüt	M. Kemalpaşa	Mihalıççık
E	Yumurtalık	Polatlı	Yenipazar	Orhangazi	Sivrihisar
R					

Ansiklopedi düzeninde yerleşim yerleri büyükten küçüğe doğru dikey ve yatay olarak yer almaktadır. Yerleşim yerleri alfabetik olarak ana yerleşim yerlerinden alt yerleşim yerlerine doğru hiyerarşik düzen içerisinde sıralanmaktadır.



Şekil 10.8. Ansiklopedik Düzende Coğrafik Düzenleme

Coğrafik dosya düzenleme yönteminin diğer dosyalama yöntemlerinde olduğu gibi avantajları ve dezavantajları vardır. Bu yöntemin olumlu yanlarından biri, indekslemeye gerek kalmadan belgenin doğrudan dosyaya konulmasını olanaklı kılmasıdır. Bu yöntemle belgeye ulaşmak kolaydır. Olumsuz yanları ise; alfabetik dosyalamada olduğu gibi belgeler belli hâllerde toplanır, bu yüzden çapraz başvuruya duyulan ihtiyaç artar. Kurumların ihtiyaçlarını karşılama konusunda yeterli olmayabilir. Ayrıca uygulanması alfabetik dosyalama yöntemini de gerektirir. İş hacminin fazla olması durumunda ayrıntılı sınıflamaya ihtiyaç duyulur.

KRONOLOJİK DOSYA DÜZENLEME YÖNTEMİ

Bu dosyalama sisteminde tarihler esas alınır. Dosyalar günlere, aylara ve yıllara göre düzenlenir. Zaman kavramının öne çıktığı işlerde kronolojik dosya düzenleme yöntemi önemli kolaylıklar sağlar. Dosyaların raflara yerleştirilmesi, aldıkları tarihlere göre yapılır. Banka ve işletmelerde senet ve çeklerin belli günlerde ödenmesi ya da tahsili, askerlik şubelerinde belli günlerde yoklama, çağrı, sevk yapılma zorunluluğu vb. durumlar dosyaların gün esasına göre sınıflamasını gerektirir.

Tablo 10.6. Kronolojik Dosya Düzenleme Yöntemi

AY/YIL	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ocak							
Şubat							
Mart							
Nisan							
Mayıs							

Kasım							
Aralık							



Karma dosya düzenleme yöntemi birden çok dosya düzenleme yönteminin özelliklerini barındırır.

KARMA DOSYA DÜZENLEME YÖNTEMİ

Belge üretiminin ve akışının fazla olduğu kurumlarda tek bir dosya düzenleme yöntemi yeterli olmayabilir. Bütün dosya düzenleme yöntemlerinin avantajları ve dezavantajları dikkate alınarak kurumlarda iş akışını en hızlı, en verimli ve en etkili şekilde sürdürebilmek için en uygun dosyalama yöntemi seçilmelidir. Yöntemlerden biri temel alınarak, alt gruplarında diğer yöntemlerden yararlanılması durumunda karma dosya düzenleme yöntemi oluşturulacaktır.

Bu yüzden karma dosya düzenleme yöntemi, aynı yapı altında birden fazla dosya düzenleme yönteminin özelliklerini barındıran bir yöntem olarak ortayaçıkmıştır.

Karma dosya düzenleme yöntemi ilkin bütünüyle belli bir dosyalama yönteminin özelliklerini taşısa da, zamanla ihtiyaçları karşılayamaması nedeniyle farklı bir dosyalama yönteminin sistem içine ilave edilmesi ile ortaya çıkabilir. Sonuç olarak kurumda uygulanan dosya düzenleme yönteminden zamanla karma dosya düzenleme yöntemine geçiş yaşanabilir.

Karma dosya düzenleme yönteminde dosyalanacak belgeler önce ana gruba ayrılır, daha sonra da bunlar birinci ve ikinci alt gruplara ayrılır.

Karma dosya düzenleme yönteminde, öncelikle dosyalamayı en etkin kılacak bir dosyalama sistemi seçilir. Daha sonra da en uygun birinci ve ikinci alt grup hangisi ise o belirlenir. Bu yöntemin en olumlu yanı, birinci ve ikinci alt gruplar saptanırken en uygun dosyalama yöntemini belirlemeye imkân sağlamasıdır.



Elektronik dosya düzenleme yönteminde, belge ve dosyaya yönelik bütün işlemler elektronik ortamda yapılır.

Tablo 10.7. Karma Dosya Düzenleme Yöntemi

Ana Grup	**1. Alt Grup**	**2. Alt Grup**
Coğrafi Esasa Göre	Tarih Sırasına Göre	Konularına Göre
Tarih Sırasına Göre	Coğrafi Esasa Göre	Alfabetik Sıra
Konularına Göre	Coğrafi Esas Göre	
Coğrafi Esasa Göre	Konularına Göre	
Coğrafi Esasa Göre	Tarih Sırasına Göre	

Dosya düzenleme yönteminde önemli olan, kurumun yapısına ve üretilen belgelerin özelliklerine göre en uygun dosyalama yönteminin belirlenerek seçilmesi ve seçilen yöntemin de ihtiyaçları karşılayacak şekilde oluşturulmasıdır. Bu noktada seçilip uygulanacak yöntem basitlik, akla uygunluk, tutarlılık, kullanışlılık, transfer kolaylığı, ekonomik ve esnek olma gibi temel ölçütlere sahip olmalıdır.

ELEKTRONİK DOSYA DÜZENLEME YÖNTEMİ

Kurumsal faaliyetler sonucu üretilen belgeler, kurumlar için önemli entelektüel bilgi kaynakları olarak kabul edilmektedir. Söz konusu belgelerin ortaya çıkışından denetlenmesine, dolaşımına/kullanımına, saklanmasına ve ayıklanmasına kadar olan süreçler belge yönetimi ilkeleri çerçevesinde yürütülmektedir. Bilgi teknolojilerinin de etkisiyle günümüzde kurumlar, belge ve dosya işlemlerine yönelik faaliyetleri ve süreçleri elektronik ortamda yürütmektedirler.

Elektronik dosyalama ve/veya belge yönetim sistemleri sayesinde kurumlar bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla kuruma gelen elektronik belgeleri dosyalama sürecine dâhil etmektedirler. Kurumlar elektronik dosyalama sistemi ile kâğıt kullanımından ve fiziksel depolama alanından tasarruf ettikleri gibi dosyalama işlemlerine ayrılan zamandan da tasarruf etmektedirler.

Elektronik ortamda belgeler çok kısa sürede üretilebildiği gibi, belgelerin birimler ve kişiler arasında paylaşımı da hızlı bir şekilde gerçekleşmektedir. Belgenin üretiminden dolaşımına; kullanımından depolanmasına kadar tüm işlemlerin elektronik ortamda yapılması elektronik belge yönetim sistemi olarak adlandırılmaktadır.

Elektronik belge yönetim sistemi (EBYS), elektronik ortamdaki belgelerin yaratılmasını, denetimini ve saklanmasını yöneten bir yazılım programıdır. Bir EBYS'nin temel işlevi, örgütün iş akışı içinde elektronik belgeleri yönetmektir. EBYS ilk olarak kâğıt dosyaları yönetmek için geliştirildi. Ayrıca bu sistem ile mikrofilm ve fotoğraflar gibi diğer fiziksel belgeler de yönetilebilmektedir.



Elektronik belge yönetim sisteminin temel amacı kurumun rutin iş akışı içinde ortaya çıkan/üretilen elektronik belgeleri yönetmektir.

EBYS ile aşağıdaki işlemler yapılmaktadır, bunlar:

- *Açma, kapama, dosyaları kaydetme, klasörler, takvim ve bireysel dokümanlar oluşturma,*
- *Dosyaların konumunu ve belge hareketlerini izleme,*
- *Belgelerin sınıflandırılması,*
- *Anahtar kelimelerle ve diğer arama kriterlerine göre belge arama,*
- *Aktif ve yarı aktif belgelerin sistemde tutulmasını yönetme,*
- *Belgelerin ayıklanmasını yönetme,*
- *Belgelerin güvenliğini ve erişimini yönetme,*
- *Ayrıca EBYS'nin en yeni versiyonu, geçerliliğini yitirmiş elektronik belgeleri elde edebilme ve yönetebilmesidir.*



Elektronik belge yönetim sisteminde belge işlemleri teknolojik ortamda ve dijital araçlarla yürütülmektedir.

EBYS her kurum için o kurumun yapısına uygun olmalıdır. Bu nedenle EBYS kurumun niteliğine ve faaliyetlerine göre planlanmalı, gerekli olan yazılım ve donanım kurumun ihtiyaçları doğrultusunda sağlanmalıdır. Böylelikle kurumsal standartlaşmaya gidilebilir. Her kurumun birimleri arasında belge türlerinde farklılık olduğu görülmektedir. EBYS bu farklılıkları en az seviyeye indirerek sistemin kurumsallaşma adına standartlaşmasını sağlamaktadır**.** *EBYS'de amaç belge yönetimi işlemlerinin teknolojik ortamda ve dijital araçlarla yürütülmesidir.*

EBYS kurumlarda aktif bir belge sistemi olarak kullanıldığında, birçok açıdan yararları görülebilmektedir. İş akış süreçlerinde hızlanma, daha az çaba ile daha hızlı tamamlanması ve daha kaliteli ve kolay erişime sahip olması bu yararlardan sadece birkaçıdır. Küreselleşmeyle birlikte bilgi teknolojilerinin gelişimi ve etkin kullanımı ortaya çıkmıştır. Bu gelişme kendini belge yönetimi alanında da göstermiştir.

Belge yönetimi elektronik ortamda elektronik kayıtların sağlanması düzenlenmesi ve tasfiyesini içermektedir. Elektronik ortamda üretilen bir belge fiziksel ortamda üretilen bir belgeden daha güvenli ve daha sistematiktir. Elektronik belgelerin saklama koşulları daha kolay ve güvenilirdir. Fiziksel olarak üretilen belgeden yok denecek kadar az yer kaplarlar. Yanlış dosyaya yerleştirmeden kaynaklanan belge kayıplarını önler. Belgelere yetkisiz erişimi engelleyerek, sadece ilgili kişinin belgelere erişmesine imkân tanır. Ekolojik dengeyi koruyarak gereksiz ağaç israfını engeller. Bu gibi yararlar da kurumsal düzeyde EBYS'ye geçmek için geçerli nedenlerdendir.



Bireysel Etkinlik

- Yaşadığınız şehirdeki bir kamu kurumunu ziyaret ederek, yetkililer ile görüşünüz ve yetkililerden kurumlarında hangi dosya düzenleme yöntemini ve/veya yöntemlerini kullandıklarına yönelik bilgi alınız. Özellikle elektronik belge yönetim sistamine (EBYS), ilişkin kurumda yapılan çalışmaların neler olduğunu öğreniniz ve bunu arkadaşlarınızla tartışınız.



Özet

- Dosyalama, kurumda ve/veya kuruluşlarda yürütülen faaliyetlerin sonucu olarak ortaya çıkan ***her*** türlü basılı ve elektronik belgenin verimli ve etkili bir şekilde yürütülmesini sağlayan belge yönetim sistemidir. Belge yönetim sistemi kurumlarda var olan (üretilmiş) ve üretilecek belgelerin belirlenmiş bir sistem doğrultusunda tutulması, smıllandırılması, düzenlenmesi ve korunması sürecinde yapılması gereken tüm çalışmaları kapsamaktadır. Bu açıdan belge yönetim sistemi önemli bir kurumsal faaliyet olarak ortaya çıkmakta; kurumların geçmişleri ve gelecekleri ile bağlantı kurmasını sağlayarak belge ve bilgiye dayalı örgütsel bir hafıza oluşumunda da katkı sunmaktadır.
- Dosya düzenleme yöntemleri kağıda dayalı geleneksel yöntemlerle uygulandığı gibi, günümüzde gelişen teknolojinin beraberinde getirdiği yeniliklerle birlikte dosya düzenlemeye veya belge yönetimine ilişkin çalışmalar, elektronik ortamda da yürütülmektedir. Nitekim çoğu kurumda dosya düzenleme yöntemleri çalışmalarında dosyalar ve belgeler elektronik ya da sanal ortamlarda yönetilmektedir; fakat bu gelişmelere karşın hala kağıda dayalı geleneksel dosyalama yöntemlerini kullanan kurum ve kuruluşların da var olduğu görülmektedir. Bunun en temel nedeni elektronik Ortama olan güvensizlik ve ayrıca binlerce yıllık bir tecrübenin sonucu olarak kağıda karşı duyulan güvendir.
- Kurum ve kuruluşlar rutin faaliyetleri sonucu ortaya çıkan belgelerle birlikte kuruma dışarıdan gelen belgelerin erişimini, dolaşımını ve saklanmasını gerçekleştirilebilmek için söz konusu belgeleri belli yöntemlerle dosyalamak zorundadırlar. Dosyalama işlemlerinin kurumun niteliği ve çalışmaları doğrultusunda belli bir düzen dahilinde yapılması, belgelerin planlı ve sistematik olarak yönetilmesini sağlayacağı gibi, belgelerin sunacağı kurumsal faydadan da maksimum oranda verimlilik elde edilecektir. Bu doğrultuda kurumların etkin bir dosya düzenleme sistemi oluşturmaları, bilgi taşıyıcılan ve kurumsal bilgi kaynağı olarak belgelerin kullanımını da arttıracaktır. Bu durum doğal olarak kurumun devamlılığını ve başarısını sağlayacaktır.
- Kurum ve kuruluşların yapısı ve faaliyetleri doğrultusunda uygulanabilecek birçok dosya düzenleme yöntemi vardır. Bunlar; Alfabetik, Nümerik/Sayısal, (Sıra Numaralı, Ondalık Numaralı, Ortadaki Asal Sayıya Göre, Sondaki Asal Sayıya Göre), Konularına Göre, Coğrafik, Kronolojik, Karma ve Elektronik Dosya Düzenleme yöntemleridir. Kurumların nitelikleri ve çalışma koşulları dikkate alınarak en uygun dosya düzenleme yöntemi tercih edilmelidir. Bu durum kurumsal verimliliğe ve etkinliğe önemli katkı sağlayacaktır. Bununla birlikte günümüzde teknolojinin etkisiyle kurumların hızlı, ekonomik, güvenilir, sistematik, çevreci ve fiziksel olarak yer kaplamamasından ötürü elektronik dosya düzenleme yöntemini tercih ettikleri görülmektedir.
- Dosya düzenleme yöntemleri seçilirken dikkat edilmesi gereken bir takım unsurlar vardır. Bunlar; işin özelliği, dosyalanacak belgenin türü, kurumun yapısı ve büyüklüğü, kurumun iş yükü, dosyalanacak belge miktarı, sistemin güvenirliği, ilgili personel sayısı ve niteliği ve sistemin ekonomik olması. Dolayısıyla kurumlar rutin çalışmaları sonucu ortaya çıkan belgelere yönelik kurumsal fonksiyon, nitelik ve yapı doğrultusunda en uygun dosya düzenleme yöntemini veya yöntemlerini belirlemek, seçmek ve uygulamak zorundadırlar.

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi dosya düzenleme yöntemi seçilirken dikkat edilmesi gereken unsurlardan biri değildir?
   a) Personel sayısı ve niteliği
   b) Sistemin ekonomik olması
   c) Belgenin içeriği
   d) İşin özelliği
   e) Belgenin türü

   Bu yöntemde tarihler esas alınır. Dosyalar günlere, aylara ve yıllara göre düzenlenir. Zaman kavramının öne çıktığı işlerde önemli kolaylıklar sağlar.
2. Paragrafta tanımlanan dosya düzenleme yöntemi aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Alfabetik
   b) Konularına göre
   c) Coğrafik
   d) Kronolojik
   e) Karma
3. Elektronik dosya düzenleme yöntemi ile aşağıdaki çalışmalardan hangisi yapılmamaktadır?
   a) Belgelerin sınıflandırılması
   b) Belgelerin ayıklanması
   c) Anahtar kelimelerle belge arama
   d) Belgelere erişim
   e) Belgeleri raflara yerleştirme
4. ABA-ABE-ABİ-ABU-ABÜ adlandırma yapılarak oluşturulan dosya düzenleme yöntemi aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Alfabetik
   b) Kronolojik
   c) Karma
   d) Sayısal/Nümerik
   e) Coğrafik
5. Nüfus, askerlik, posta, kargo, elektrik, su, telefon, doğalgaz vs. gibi kurumlar çoğunlukla aşağıda yer alan hangi dosya düzenleme yöntemini tercih ederler?
   a) Sıra numaralı
   b) Coğrafik
   c) Konularına göre
   d) Elektronik
   e) Alfabetik

6. Çok sayıda belge gruplarını ana ve alt başlıklar oluşturarak düzenlemek için kullanılan bir sistemdir. Konular genel kategoriler altında gruplandırılır. Genel konular altında ilişkili alt konular yine alfabetik sıralarda verilir. Yukarıda açıklaması yapılan dosya düzeni hangisidir?
   a) Sözlük düzeni
   b) Ansiklopedik düzen
   c) Alfabetik düzen
   d) Kronolojik düzen
   e) Sayısal düzen
7. Aşağıdakilerden hangisi alfabetik dosya düzenleme yönteminin faydalarından biri değildir?
   a) Kullanımı basittir.
   b) Hata yapma oranı azdır.
   c) Sistemin tasarlanması ve kurulması kolaydır.
   d) Belgeleri çoğaltmak mümkündür.
   e) Dosyalara ulaşımda zaman kazandırır.
8. Dosya düzenleme yöntemlerinin neler olabileceğine karar vermede belirleyici olan temel unsur aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Kurumsal fonksiyonlar ve işlemler
   b) Dosyalama yöntemi
   c) Dosya türleri
   d) Kurumda üretilen belge sayısı
   e) Yöneticinin dosyalama sistemine bakış açısı
9. Dosya düzenlemedeki tüm uygulamaların dayandığı temel dosya düzenleme yöntemi aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Alfabetik-Coğrafik yöntemler
   b) Coğrafik- Konularına göre yöntemler
   c) Alfabetik-Nümerik yöntemler
   d) Nümerik-Coğrafik yöntemler
   e) Kronolojik-Alfabetik yöntemler
10. Konularına göre dosya düzenleme yönteminde ana konu grupları aşağıda yer alan hangi esasa göre kodlanır?
   a) Ana konunun tamamına göre kodlanır.
   b) Ana konunun ilk harfine göre kodlanır.
   c) Ana konunun ilk üç veya dört harfine göre kodlanır.
   d) Ana konunun ilk ve son iki harfine göre kodlanır.
   e) Ana konunun iki veya üç harfine göre kodlanır.

Cevap Anahtarı

1.c, 2.d, 3.e, 4.a, 5.b, 6.b, 7.d, 8.a, 9.c, 10.e

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Acar F., Arslan, E. (Ed.). (2009). Büro yönetimi ve iletişim. İstanbul: Lisans Yayıncılık.

Altınöz, M. (2009). Dosya ve arşiv yönetimi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Ar, F. (1980). Kamu kuruluşları ve işletmelerde uygulamalı büro yönetimi teknikleri. Ankara: Sevinç Matbaası.

Dearstyne, B. W. (2001). Arşivsel girişim: Modern arşivcilik ilkeleri, uygulamaları ve yönetim teknikleri. Çev. Akbulut, M., İçimsoy, A. O. İstanbul: [y.y].

Electronic Document Management System. (2016). 15 Mayıs 2019 tarihinde http://www.mnhs.org/preserve/records/electronicrecords/docs_pdfs/DocumentMgmt-v5-march2012.pdf adresinden erişildi.

Electronic Records Management Systems Versus Document Management Systems. 14 Aralık 2015 tarihinde http://www.pws.gov.nt.ca/sites/www.pwsgov.nt.ca/files/bulletin_50_rm_systems_vs_document_management_systems_pdf adresinden erişildi.

Gökçe, M. (Ed.). (2013). Dosyalama ve arşivleme teknikleri. İstanbul: Lisans Yayıncılık.

İslam, Y. (2011). Dosyalama ve arşivleme teknikleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Özdemirci, F., Odabaş, H. (2005). Yazışma yönetimi ve dosyalama işlemleri. Ankara: Alter Yayıncılık.

Özdemirci, F., Torunlar, M., Saraç, S. (2009). Üniversite için belge yönetim sistemi/işlemleri (BEYAS) el kitabı. Ankara: Boyut Tanıtım Matbaacılık.

Polat, H., Karabey, B. (Ed.) (2012). Belge yönetimi ve ofis uygulamaları. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Şen, O. (2014). Dosyalama ve arşivleme teknikleri. Ankara: Detay Yayıncılık.

Şen, T. (2010). Türkiye'de kamu kuruluşlarında bilgi be belge yönetimi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Tutar, H. (2001). Toplam kalite yönetimi çerçevesinde dosyalama ve arşivleme teknikleri. İstanbul: Aktif Yayın Dağıtım.

Yılmaz, Ş. (2006). Büro yönetiminde dosyalama teknikleri ve dokümantasyon. İstanbul: Hayat Yayıncılık.

E-DEVLET



İÇİNDEKİLER

- E-Devlet Kavramı
- E-Devletin Özellikleri
- E-Devletin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi
- E-Devletin Temel Unsurları
- E-Devletin Olgunluk Ölçütleri
- E-Devletin Alt Yapı Gereksinimleri
- Türkiye'de E-Devletin Gelişimi
- E-imza
- E-imza Sertifikası
- Türkiye'de Gerçekleştirilen Önemli E-Devlet Projeleri
- Dünyada E-Devlet Uygulamaları
- E-Devlete Yönelik Sorunlar ve Eleştiriler



HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - E-devlet kavramını tanımlayabilecek,
  - E-devletin ortaya çıkışı, gelişimi ve unsurlarını açıklayabilecek,
  - E-devlet uygulamalarını görebilecek,
  - E-devlete yönelik sorunlar hakkında bilgi sahibi olabileceksiniz.

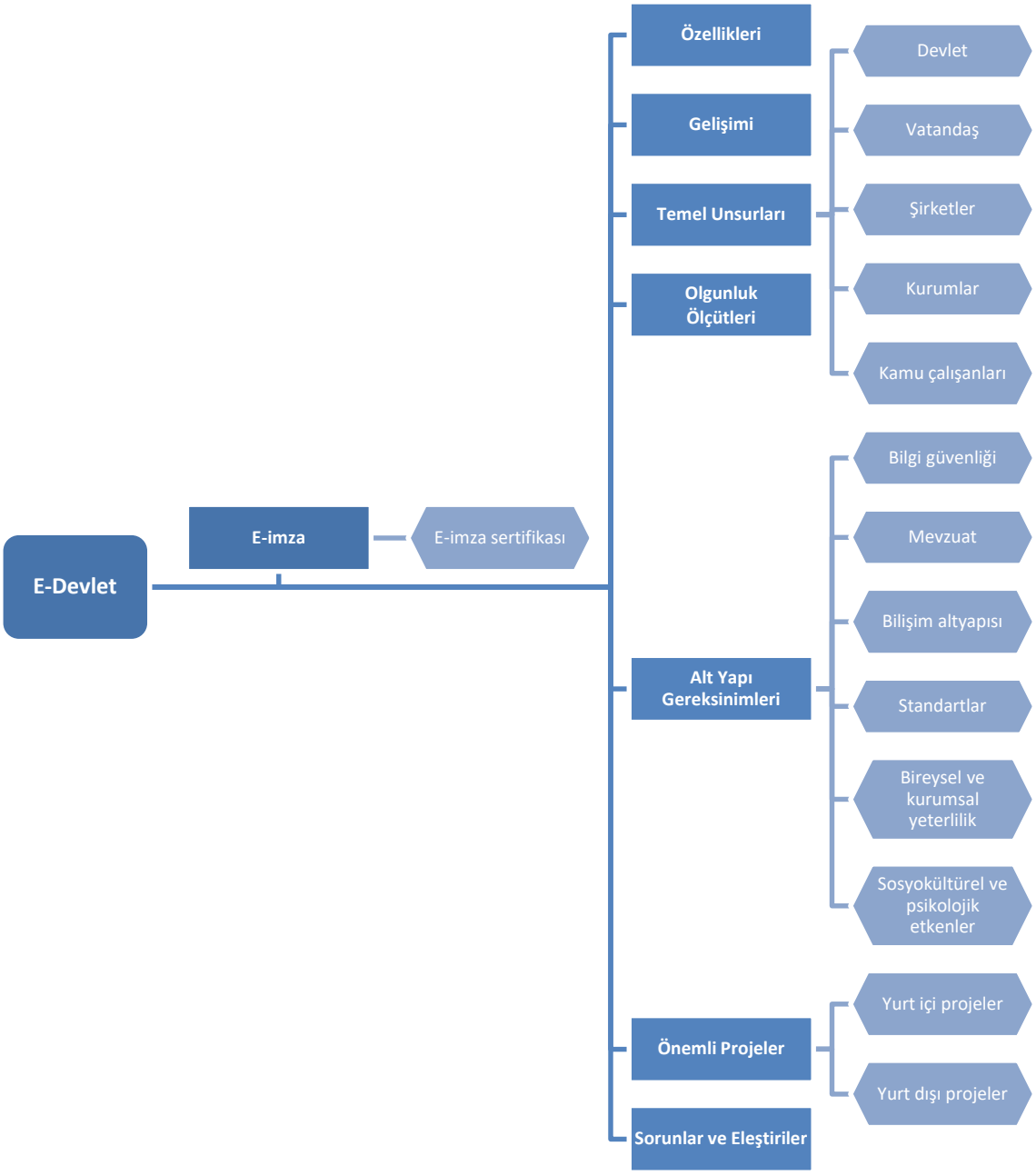
Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

YAZIŞMA TEKNİKLERİ

Doç. Dr.
H. Buluthan
ÇETİNTAŞ

ÜNİTE
11

© Bu ünitenin tüm yayın hakları Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin alınmadan ünitenin tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.


E-Devlet
E-imza
E-imza sertifikası
Özellikleri
Gelişimi
Temel Unsurları
Olgunluk Ölçütleri
Devlet
Vatandaş
Şirketler
Kurumlar
Kamu çalışanları
Alt Yapı Gereksinimleri
Bilgi güvenliği
Mevzuat
Bilişim altyapısı
Standartlar
Bireysel ve kurumsal yeterlilik
Sosyokültürel ve psikolojik etkenler
Önemli Projeler
Yurt içi projeler
Yurt dışı projeler
Sorunlar ve Eleştiriler

GİRİŞ

Gelişen teknolojiyle birlikte ülkelerin yönetim anlayışları da zamanla değişim göstermiştir. Yeni yönetim anlayışı toplumun her alanında etkisini göstermiş ve yaşam tarzını değiştirmiştir. E-devlet olarak adlandırılan bu sistem, ülke vatandaşlarını etkin bir şekilde yönetime dâhil etmeyi amaçlayarak, kamu yönetiminin daha şeffaf, etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi anlayışını benimsemektedir. Bilgi ve iletişime önem veren ülkeler e-devlet modeli üzerinde önemli çalışmalar yapmış ve çeşitli uygulamaları hayata geçirmiştir. Ülkemizde de son yıllarda e-devlet uygulamaları hızla artmış, kamu kuruluşlarında elektronik tabanlı hizmetlerde ilerlemeler kaydedilmiştir.

Ülkemizde özellikle sağlık, eğitim, vatandaşlık işlemleri gibi önemli hizmetlerde bilgi işlem merkezleri ve web sayfaları oluşturularak tüm veriler bu ortamlara kaydedilmektedir. Ayrıca bu sistem kamu kurum ve kuruluşlarının birbirleri ile olan ilişkilerini farklı e-devlet uygulamalarıyla dönüştürmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi kamu hizmetlerinin sunumunu kolaylaştırdığından yaygın olarak kullanılmaya başlamıştır. Bu gelişim vatandaşların interneti kullanmasıyla birlikte vatandaş ve devlet arasındaki ilişkiyi farklı bir boyuta taşımıştır. Halkın devletle olan iletişimi artmış ve e-devlet modeline ayak uydurması kolaylaşmıştır. Bu bağlamda e-devlet anlayışı gerek kurumsal gerekse toplumsal açıdan ülkelerin yönetsel yapılarını değiştirmektedir. Bu değişimlere ayak uyduran ülkeler küresel rekabet güçlerini arttırmada önemlidir.



Şekil 11.1. Bilgi ve iletişim teknolojileri

E-Devlet Kavramı

Türkiye Bilişim Derneği'nin tanımına göre "E-devlet, devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev hizmetler ile davranışların devlete karşı sorumlu oldukları görev ve hizmetlerin karşılıklı, kesintisiz ve güvenli olarak yürütüldüğü elektronik iletişim ve işlem ortamıdır." Bu kapsamda E-Devlet, kurum ve kuruluşların kendi aralarında olan ilişkilerin yanı sıra vatandaşlar ve iş dünyası ile olan ilişkilerinde elektronik araçları en etkin düzeyde kullanmak, geleneksel devlet hizmetlerini elektronik ortamda yürütmek, etkin, yalın, katılımcı ve şeffaf

yönetim anlayışını benimsemek, bürokratik engelleri azaltmak, iş akış süreçlerini kısaltmak ve kurumsal iletişimi büyük oranda elektronik ortamda sürdürmektir.

Aslında e-devlet tanımlarının çoğunluğunda iki ortak nokta öne çıkmaktadır. Bunlar, e-devletin bilişim teknolojilerinin kullanılması ile gerçekleşeceği ve temel amacın kamu yönetiminin geliştirilmesi amacıyla devlet, birey ve işletmelere katma değer oluşturacak şekilde bilişim teknolojilerinin kamu sektöründe kullanılmasıdır. E-devlet ile üretilen katma değer kamu hizmetleri maliyetlerinin azaltılması, vatandaş memnuniyetinin artırılması, kamu yönetimi süreçlerine bireylerin katılımının artırılması gibi devlet, birey ve işletmeler için değer ifade eden tüm unsurları kapsamaktadır (Temür, 2011).



Şekil 11.2. E-devlet web adresi



E-devlet,
bilgi ve iletişim teknolojilerini içeren bir kavramın ötesinde sosyal ve kurumsal özellikleri olan çok boyutlu bir dönüşüm sürecidir.

E-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerini içeren bir kavramın ötesinde sosyal ve kurumsal özellikleri olan çok boyutlu bir dönüşüm sürecidir. Bu süreçle devlet yükümlülüklerinin ve görevlerinin iletişim teknolojilerinin sunduğu imkânlarla daha kolay ve daha basit bir şekilde yerine getirilebileceği varsayılmaktadır. E-devlet sayesinde vatandaşlar, ticari kuruluşlar ve devletin çeşitli birimleri arasında var olan bürokratik süreçler otomasyona geçebilecektir.

E-devlet uygulamalarında kullanılan kayıt ortamları elektronik temellidir ve ağ tabanlıdır. Bu bakımdan geleneksel belge temeline dayalı bir belge yönetimi yaklaşımı, üretim, dağıtım, düzenleme, muhafaza ve ayıklama işlemleri açısından elektronik belgeleri yönetme ve denetleme gibi konularda yetersiz kalmaktadır. Elektronik belgeler, elektronik ortamların doğasına uygun bir yaklaşım içinde yönetilmelidir. Örneğin elektronik belgeler bilişim teknolojileri üzerinde kullanılan çeşitli yazılımlar aracılığıyla üretilirler. Bu nedenle çoğu elektronik belge, yaşam boyunca türüne ve formatına uygun yazılımlara bağımlı olarak kullanılmak zorundadır. Bu nedenlerden ötürü elektronik belgeler, üretimlerinden arşivlenmelerine kadar belge işlem süreci içinde yer alan her evrede temel özellikleri dikkate alınarak yönetilmelidir (Odabaş 2009).

E- Devletin Özellikleri

E-devlet yapısının temel amacı kamu, iş dünyası ve vatandaşlara yönelik hizmetlerin geliştirilmesi ve etkinliğinin artırılmasıdır. Bu temel amacın yanında harcamalarda tasarruf sağlayarak kamu hizmet maliyetlerini düşürmek, işlemleri basılı ortamdan elektronik ortama aktararak kontrol altına almak, bilgiye erişimin sınırlarını kaldırmak, böylece kamu hizmetlerini şeffaflaştırmak, hak ve özgürlükleri genişletmek hedeflenmektedir. Ayrıca tüm bu amaçların

gerçekleştirilmesiyle kamu hizmetleri kalitesinin artırılması bu çerçevede ele alınan hedefler arasındadır (Demirel, 2004). E-devlet uygulamalarının hızla yaygınlaşmasına neden olarak aşırı büyümüş devlet yapılarının hantal, karmaşık, verimsiz bir yapı sunması bu özellikleri ile vatandaşların gözünde değer kaybı yaşamları olduğu söylenebilir (Uçkan, 2003).

Yönetişim etkileşimli bir yönetim organizasyonu olarak konumlanmaktadır. Yönetişim, katılımcı politikalarla toplum içinde en kapsamlı uzlaşıyı sağlayacak topluluk merkezli bir yönetim anlayışını temsil etmektedir. Özyönetim hareketinin demokrasinin etkinleştirilmesi idealini, günümüzün ağ biçiminde örgütlenen sosyoekonomik ilişkilerine uyarlamaktadır. Böylece yöneten ve yönetilenler arasındaki tek yönlü ilişkiler yerine devlet-bireyler, devlet-sivil toplum kuruluşları, devlet-özel sektör kuruluşları vb. çok yönlü ilişkiler ön plana çıkmaktadır. Söz konusu yeni tür ilişkilerin önem kazanması ile yönetim anlayışları yenilenmekte, teknolojik gelişmelerden yararlanma, bireylerde bilincin artması gibi durumlara neden olmaktadır (Karkın ve Özgür, 2012).



E-devletin temel amacı kamu, iş dünyası ve vatandaşlara yönelik hizmetlerin geliştirilmesi ve etkinliğinin artırılmasıdır.

Bu nedenle yönetişim anlayışı, kamu yönetim reformları ya da yeniden yapılandırma girişimleri için önem taşımaktadır. Zira kamu yönetiminde egemen olan organizasyon ve yönetim anlayışı, yerini giderek iş dünyasının toplam kalite ve müşteri memnuniyeti hedefleriyle çalışanların ve paydaşların katılımına dayanan verimlilik yönetimi anlayışına bırakmaktadır (Uçkan, 2003). Beklentileri artan vatandaş, memnuniyeti hedeflenen müşteri olarak görülmekte, kamu idarelerinin faaliyetleri kalite standartlarının sürekli yükseltilmesi gereken hizmetler olarak kabul edilmeye başlanmaktadır.

E-Devletin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi

E-devlet uygulamaları kamu kuruluşlarında oluşturulan birbirinden bağımsız veri tabanlarının paylaşıma açılması fikrinin hayata geçirilmesi ile ortaya çıkmıştır. 1990'lı yılların başlarından sonuna kadar olan bu dönemde internet çoğunlukla tek taraflı bilgi sunumu için kullanılmıştır. Yine bu dönemde kamu kuruluşları birbirinden bağımsız biçimde kendi web sitelerini oluşturmuş ve vatandaşlara yaptıkları hizmetler hakkında bilgi sunmuşlardır. Bu hizmetlerle ulaşılmak istenen amaç, vatandaşlara bazı temel bilgilerin verilmesidir. Ancak bu dönemde kamu kuruluşlarının web sitelerinde etkileşimli hizmetler verilmemektedir (Odabaş, 2009).

2000'li yıllardan sonra e-devlet uygulamalarının geleneksel devlet hizmetlerinden ayrı düşünülemeyeceği ve aynı sistem üzerinden paralel olarak yürütülmesi gerektiği düşüncesi ağırlık kazanmıştır. Bu düşünce, tüm kamu hizmetlerinin gözden geçirilmesine neden olmuştur. Zira e-devlet modelinde yüz yüze hizmet anlayışından e-hizmete ve e-vatandaşlığa bir dönüşüm gerçekleşmektedir. Vatandaş odaklı bu dönüşümün gelişimini dört evre şeklinde gruplandırmak mümkündür. Ayrıca bu evreler başlangıcından günümüze kadar yaşanan değişimleri ve gelişmeleri yansıtmaktadır (Backus, 2001'den aktaran Odabaş, 2009):

- *Bilgi Evresi:* Bu evre, vatandaş ve özel sektörle ilgili olan bilgilerin kurumsal web sitelerinden öğrenildiği evredir. Bu bakımdan e-devletin ilk adımı ve ilk örnekleri olarak değerlendirilebilecek olan web siteleri, bir kitapçık ya da bir broşür nitelindedir.
- *Etkileşim Evresi:* İkinci evrede devlet ile halk arasında oluşan iletişim, çeşitli uygulamalar yardımıyla desteklenerek pekiştirilmiştir. Bu dönemde vatandaşlar kendileriyle ilgili bazı konularda e-posta aracılığı ile devletten bilgi alabilmişlerdir. Ayrıca çeşitli formları, dokümanları vb. bilgisayarlarına indirip kullanabilmişlerdir.
- *Hareket Evresi:* Bu evreyle önemli gelişmeler yaşanmış, teknoloji hemen her alanda kullanılmıştır. Bu dönemde devlet kurumları ile yapılan iletişim bütünüyle elektronik ortam üzerinde sürdürülebilmektedir.
- *Dönüşüm Evresi:* Dördüncü ve son evre ise bütün bilgi sistemlerinin bütünleştiği ve herkesin kamusal hizmetlere tek bir ortamdan ulaşabildiği dönemdir.



E-devletin unsurları temelde devlet olmak üzere vatandaşlar, şirketler, kurumlar ve kamu çalışanlarıdır.

E-Devletin Temel Unsurları

E-devlet konusunda yapılan çalışmalarda e-devletin temel unsurları çoğunlukla kullanıcı grubu bağlamında e-devlet, kamu kurum ve kuruluşları, özel sektör ve vatandaş; temel gereksinimler bağlamında ise ulusal güvenlik, maliyet, mevzuat, standartlar, performans ve sürdürülebilirlik gibi unsurlar göz önünde bulundurularak değerlendirilmektedir. Bu unsurlar bir arada düşünüldüğünde e-devletin unsurları temelde devlet olmak üzere vatandaşlar, şirketler, kurumlar ve kamu çalışanlarından oluşmaktadır. E-devletin unsurları aşağıda verilmiştir (Kırçova, 2003):

- *Devlet:* E-devlet kavramının devlet kısmı, devletin özellikle birimleri, kurumları ve vatandaşlarıyla doğrudan ilişkili olarak yürüttüğü hizmetleri ile ilgili tüm işlevlerin ağa taşındığı durumdur. Ürettiği hizmetler ve bu esnada kullandığı girdiler bakımından devlet organizasyonu, bilinen en büyük ve en kapsamlı organizasyondur.
- *Vatandaş:* E-devlet kavramının vatandaş tarafından ağ ortamına bağlı olma gerekliliği bulunmaktadır. Ağa bağlı her vatandaş elektronik ortamda sunulan tüm hizmetlere erişebilmektedir.
- *Şirketler:* Bir ülkenin ekonomik yapısında en önemli unsurlar şirketlerdir. Şirketler devlet organizasyonuna göre yenilikleri daha kolay benimseyen ve uygulayan birimlerdir. Bu anlamda dünyada ve Türkiye'de e-ticaret projeleriyle birlikte şirketler önemli gelişmeler göstermiştir. Ağ organizasyonundan ağ ekonomisine geçişte şirketlerin yarattığı ivme ağın diğer unsurlarına nazaran önem taşımaktadır.
- *Kurumlar:* Şirketlerin ve vatandaşların yer aldığı ağ ortamının diğer tamamlayıcısı, kurumlardır. İş yaşamında olduğu kadar günlük yaşamda da sıkça kullanılan kurumların ağ ortamına taşınması söz konusudur. Belediyeler, dernekler, vakıflar, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, diğer



E-devletin başarısı, sağlanan hizmetlerle, ilgili tarafların hizmetlerden nasıl ve ne kadar yararlandığı ve hizmetlerin beklentilerini ne

öğretim kurumları, noterler vb. kurumlar e-devlet organizasyonunu tamamlamak üzere ağ ortamında yer almaktadır.

- *Kamu Çalışanları:* E-devlet modeli oluşumunda devlet hizmetini vatandaşlara sunan kamu çalışanları önemli bir konumdadır. Hizmet sunumunda teknolojinin daha fazla kullanılması insan unsuruna ihtiyacı azaltsa bile çalışanlar olmadan e-devlet uygulaması mümkün olmayacaktır.

E-Devletin Olgunluk Ölçütleri

E-devlet modeli, devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaş ve özel sektörün devlete karşı yükümlü olduğu sorumlulukları elektronik ortam üzerinde karşılıklı olarak, güvenli ve kesintisiz bir biçimde yerine getirdiği teknolojik bir platformdur. E-devletin başarısı, bu platformun temel unsurları olarak bilinen kamu kurumları, özel sektör ve vatandaşların kendilerine düşen görev ve sorumlulukları yerine getirmesine bağlı durumdadır. E-devlet modelinin olgunluk düzeyi, söz konusu odakların görev ve sorumluluklarını ne ölçüde uyguladıklarına bağlı olarak değişmektedir. Diğer bir ifadeyle e-devletin başarısı yalnızca sağlanan hizmetlerle değil, ilgili tarafların bu hizmetlerden nasıl yararlandığı, ne kadar yararlandığı ve bu hizmetlerin beklentilerini ne ölçüde karşıladığı ile ölçülebilmektedir (Odabaş, 2009).

Ülkemizde e-devlet uygulamalarının olgunluk düzeyini belirlemek üzere 2003 yılında Türkiye Bilişim Derneği tarafından 'E-Devlet: Olgunlaşma Ölçütlerinin Saptanması' adıyla hazırlanan raporda e-devlet olgunluk ölçütleri üç başlık altında incelenmektedir. Bunlar e-vatandaş, e-kurum ve e-dönüşümdür. E-vatandaş ve e-kurum başlıklarında, Türkiye'de vatandaşların ve kurumların e-devlet modeli altında yerine getirmesi gereken sorumluluklar ve e-devletten yararlanma koşulları ayrıntılı olarak değerlendirilmektedir. E-dönüşüm başlığında ise Türkiye'de verilen e-hizmetlerin genel bir değerlendirmesi yapıldıktan sonra hedeflere ve önerilere yer verilmektedir.

E-Devletin Altyapı Gereksinmeleri

E-devlet modeline zemin hazırlayan ve onu günümüz kamu yönetimi için vazgeçilmez kılan en önemli unsur, teknolojik gelişmelerdir. E-devletin temelini oluşturan teknoloji aynı zamanda e-devlet modeli içinde yeniden değerlendirilmesi gereken finansman, hukuksal düzenlemeler, eğitim gibi devletin temel unsurlarını etkileyen önemli bir unsurdur. E-devlet modelinin oluşturulması ve hayata geçirilmesi sürecinde ele alınması gereken altı unsur vardır. Bunlar (Kırçova, 2003; Odabaş, 2009; Yılmaz, 2005).



Bilişim altyapısı, bir ülkenin sahip olduğu bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin niceliği ve niteliği ile ölçülmektedir.

Bilgi güvenliği: Ağlar üzerinde yapılan işlemlerin güvenliği ve veri tabanlarında bulunan bilgilerinin saklanmasında, korunmasında ve kullanıma açılmasında bilgi güvenliği önemli bir konudur. Bu amaçla geliştirilen yazılımlar ve donanımlar yardımıyla ağlar üzerinde milyarlarca lira tutan çok sayıda işlem herhangi bir sorun yaşanmadan gerçekleşebilmektedir. Genel olarak ağlar, kullanıcıların erişimine göre açık ve kapalı olmak üzere iki türe ayrılmaktadır.

Kapalı ağlar, sınırlı bilgisayarlar ile çalışan daha çok kullanıcıların belirli terminaller aracılığı ile sisteme ulaştıkları ya da uzaktan şifre ile sisteme girebildikleri ağlardır. Açık ağlar ise herhangi bir kısıtlama olmadan herkesin serbestçe girebildiği ya da verilerden yararlanabildiği ağlardır. Açık ağların en büyük sorunu güvenliktir. Çoğunlukla internet aracılığıyla sürdürülen e-devlet uygulamalarında güvenlik sorunu en önemli sorunların başında gelmektedir. Kullanıcı kısıtlamasının söz konusu olmadığı e-devlet modelinde gizli ya da kişiye özel bilgi ve belgelerin, teknolojik önlemlere rağmen istenmeyen kişilerin eline geçebilmesi, tahrip edilmesi ya da değiştirilmesi ihtimali günümüzde hâlâ devam etmektedir.

Mevzuat: Yeni kamu düzeninde e-devlet uygulamalarının düzgün bir şekilde yürütülebilmesi için yasal düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. Başbakanlık tarafından yayınlanan 'e-Türkiye Girişimi Eylem Planı (Taslak)'nın hukuksal altyapının oluşturulmasında değerlendirilmesi gereken maddeler şu şekilde ifade edilmektedir:

- Hazırlanacak olan hukuksal düzenlemelerde düşünce ve ifade özgürlüğünün korunması,
- Söz konusu düzenlemelerin geniş bir kesimin katılımı ve görüşü alınarak hazırlanması,
- Yapılan düzenlemelerin teknolojik yetenekleri engelleyici vasıfta olmaması, yeni ürün ve hizmetlere açık ve esnek bir yapıda hazırlanması,
- Uluslararası düzeyde geçerliliği kabul edilmiş ve üzerinde geniş ölçüde uzlaşma sağlanmış düzenlemeler ya da protokollerin gözetilmesi ve bu doğrultuda ülkenin yapısına uygun biçimde düzenlemeler yapılması,
- Yapılan çalışmaların kamuoyuna duyurulması ve bu konuda hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi.

Bilişim altyapısı: E-devlet modelinde ele alınması gereken öncelikli konulardan diğeri bilişim altyapısıdır. Etkin bir e-devlet, sağlıklı bir bilişim altyapısı ile gerçekleşebilir. Bu nedenle güvenli, hızlı ve ekonomik e-hizmet verebilmek ve kamu yönetiminin gereksinimlerini karşılayabilmek için iyi bir bilişim altyapısının bulunması zorunludur. Bilişim altyapısı, bir ülkenin sahip olduğu bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin niceliği ve niteliği ile ölçülmektedir. Bu konuda temel ölçüt, e-devlet hizmetlerinin vatandaşlara iletilmesinde yararlanılan temel teknolojik donanımın ülke nüfusuna oranı ile bu teknolojik donanımların niteliğidir. İnternet kullanıcı sayısı, bilgisayar sayısı, yerel ve mobil telefon hattı sayısı, iletişimde geniş bant teknolojisinden yararlanılıp yararlanılmadığı vb. etkenler bir ülkenin bilişim altyapısı hakkında genel bilgiler vermektedir. Bunlara ek olarak ülkedeki bilgisayar ve internet kullanım oranları, telefon, internet ve çağrı hizmetlerinin ücret politikaları, toplumun bilgisayar okuryazarlığı durumu, web sitesi hizmetlerinin sayısı ve niteliği gibi etkenler de bir ülkenin bilişim altyapısı düzeyi hakkında bilgi veren ölçütler arasındadır.



Devletin, e-devlet olma girişimleri ile vatandaşın e-vatandaş olma süreci birbirlerini etkileyen ve güçlendiren durumlardır.

Standartlar: E-devlet, devletin bütün unsurlarını kapsayan büyük ve bütüncül bir sistemi ifade etmektedir. E-devlet, birey ya da kurum farkı gözetmeksizin devleti oluşturan vatandaş, özel sektör ve kamu kuruluşlarının tümünü içeren, bu üç unsur arasında standart hizmet temeline dayanan bir oluşumdur. Kurum ve kuruluşlarda oluşturulan sistemlerin bütünleştirilmesi,

sistemlerin birbirleriyle veri kaybı yaşamadan iletişim kurabilmesi ya da veri alışverişinde bulunabilmesi söz konusu sistemlerin belirli standartlara göre düzenlenmesini gerekli kılmaktadır. E-devlet modelinin kurulabilmesi için göz önünde tutulması gereken standartlar şu şekilde sıralanabilir:

- Bilişim teknolojisi standartları
- İnsan gücü standartları
- Donanım standartları
- Yazılım geliştirme süreci standartları
- Yazılım kalite standartları
- Belgeleme standartları
- İletişim standartları
- Güvenlik standartları
- Teknik bakım standartları
- İşletim standartları
- Ölçüm standartları
- Veri/bilgi standartları
- Kamu bilgi paylaşım standartları

Bireysel ve kurumsal yeterlilik: Devletin, e-devlet olma girişimleri ile vatandaşın e-vatandaş olma süreci birbirlerini etkileyen ve güçlendiren durumlardır. Bu nedenle her iki alanda atılan adımlar, uyum içinde yürütülmelidir. E-devlet uygulamalarının vatandaşların olanakları gözetilmeden hayata geçirilmesi başarılı sonuçlar doğurmayacaktır. Dolayısıyla vatandaşların e-hizmete ulaşabilmesi için gereken ortamlar bu süreçte gerçekleştirilmelidir. Kütüphanelerde, sivil toplum kuruluşlarında, halka açık merkezlerde ya da kamu kurumlarında vatandaşların e-devlete erişebileceği noktalar ya da internet merkezleri gibi erişim ortamları oluşturulmalıdır. İnsan unsuru değerlendirilirken vatandaşların yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu gibi etkenler göz önünde bulundurulmalıdır. Zira çocukların, yetişkinlerin, eğitimlilerin ya da yaşlıların e-devletten yararlanma düzeyleri ya da verilen hizmetlere yönelik beklentileri aynı olmayacaktır. İnsan unsuru için diğer bir konu ise kişilerin psikolojik, sosyolojik ya da kültürel yapılarından kaynaklanan farklılıklarıdır. Sonuç olarak vatandaşların bireysel ve toplumsal farklılıkları, e-devlet modeli oluşturma sürecinde ele alınması gereken önemli bir konudur.



E-devletin çeşitli altyapı gereksinimleri bulunmaktadır.

E-devlet modeli için bireysel yeterliliklerin yanında kurumsal bazı gereksinimler veya yeterlilikler gerekmektedir. Bu kapsamda e-devlet için kurumların aşağıdaki koşulları yerine getirmesi önemli ve gereklidir:

- Yapısal olan (örn. veri tabanları),
- Yapısal olmayan (örn. taranmış belgeler),
- Belgelerin ve elektronik içeriğin indekslenmesi ve depolanması, sonrasında diğer kullanıcıların web üzerinden kolayca ulaşabileceği şekilde sunulması,
- Kritik bilgilerin devletin değişik kurumları ve ortaklıkları arasında paylaşımının kolaylaştırılması,
- Bilginin daha kolay ulaşılabilir hâle getirilmesi,

- Karmaşık hizmet süreçlerinin otomatik hâle getirilerek kısaltılması,
- İş akış eyleminin ve biçiminin yönetilebilir hâle gelmesi.
- Değerli eski belgelerin güvenli bir şekilde saklanması ve yalnızca yetkili kişilerin bu bilgilere ulaşabilmesinin sağlanması,
- Pek çok kaynaktan gelen belge ve bilgilerin yönetilebilir olması (kâğıt evraklar, elektronik belgeler, veri tabanları, sesler, resimler vb.),
- Değişen talepleri karşılayabilmek ve her zaman en iyi verimliliği sağlamak için işlemlerin ve süreçlerin ölçeklendirilmesi olarak sayılabilir.

Sosyokültürel ve psikolojik etkenler: Daha şeffaf ve daha etkili kamu hizmeti temel düşüncesi ile ortaya çıkan e-devlet anlayışının kamu kurumları ve hükümete yönelik güveni tekrar inşa edilebileceği öngörülmektedir. Zira e-devlet hesap verebilir, erişilebilir, şeffaf, sorumlu, katılımcı, etkin ve verimli bir kamu yönetimine vurgu yapmaktadır. Söz konusu beklentilerin karşılanması yönetime olan güveni artırıcı unsurlardır. E-devlet modelinin yaygınlıkla kullanılabilmesi ve istenen düzeyde başarı sağlayabilmesi için hem devlet bürokrasisinin hem de vatandaşların yüksek bir e-kültür düzeyine sahip olması gerekmektedir. Bunun için devletin gelişimi desteklemesi ve değişime açık olması bir zorunludur. Bu nedenle yöneticiler, kapalı ve katı yönetim anlayışından uzaklaşmalı, kurumsal birikimlerini vatandaşlarla ve diğer kurumlarla paylaşma bilincine ve isteğine sahip olmalıdır. E-kültür, toplumun sosyokültürel yapısı ve bireylerin içinde bulundukları psikolojik durumlarını kapsayan geniş bir kavramdır. Bir ülkede yeterli düzeyde e-kültürün oluşabilmesi için devlete düşen görev yalnızca eğitim olmayıp e-devletin toplumun bütün kesimlerince yaygın biçimde kullanılabilir olması, vatandaşların içinde bulundukları sosyal koşullara göre hizmet üretebilmesidir. Örneğin kamusal hizmetlerde ülkenin farklı bölgelerine erişim hizmetlerinin sağlanması, bölgeler arasındaki eğitim dengesizliğinin giderilmesi, bilgisayar okuryazarlığı konusunda farklılıkların en aza indirilmesi, engelli vatandaşların kamusal hizmetlerden daha kolay bir biçimde yararlanması bunlardan bazılarıdır.



E-devlet uygulamalarının tarihi geçmişe dayanmaktadır.

TÜRKİYE'DE E-DEVLETİN GELİŞİMİ

Türkiye'de e-devlet uygulamalarının geçmişi İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün 1970'li yıllarda başlattığı Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS)'ne kadar dayanmaktadır. Nüfus idaresinin bilgisayarlaşması ve ülke genelinde birbirine bağlanması olarak bir otomasyon projesi niteliğindeki bu çalışma, zaman içinde ulusal ve uluslararası kurum ve kaynakların desteği ile tamamlanmış ve günümüzde Türkiye'nin önemli e-devlet proje ve uygulamalarından biri hâline gelmiştir (Demirhan ve Türkoğlu, 2014).

58. Hükümet tarafından hazırlanan Acil Eylem Planı'nda e-Dönüşüm Türkiye Projesi'ne yer verilmiş ve e-Türkiye koordinasyon sorumluluğu Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı'na bırakılmıştır. Bu amaçla Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. 2003-2004 yıllarını kapsayan "E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP)" çerçevesinde gerçekleştirilmesi planlanan eylemler, sorumlu kuruluşlar, ilgili kuruluşlar, uygulama aracı, hedeflenen tarihler, finansman ihtiyacı ve bu

eylemlerle ilgili öncül ve ardıl eylemler sunulmuştur. Öncelikli hedefi bilgi toplumu stratejisi oluşturulması olan planda 29 numaralı eylem kurumlar arası bilgi ve belge erişimi açısından önemlidir.

Bu eylemde "bilgi, bilginin değişimi ve bilgiye erişim, yazılım kalitesi ve geliştirme süreci ile bilgi toplumuna ilişkin diğer uluslararası standartlardaki gelişmeler takip edilecek ve gerekli standardizasyon çalışmaları yapılacaktır" ifadesi yer almaktadır. Bu sorumluluğun adresi olarak Türk Standartları Enstitüsü (TSE) gösterilmektedir. Eylemin ardılı olarak belirtilen 34 numaralı eylemde ise özellikle kurumlar arası belge iletişiminin temelini oluşturan birlikte çalışabilirlik ile ilgili esaslar açıklanmaktadır.

İlgili açıklamalarda "e-Devlet uygulamalarının çeşitli güvenlik seviyelerinde birlikte çalışabilirliğinin sağlanması için esaslar belirlenecektir" denilmektedir. Benzer şekilde kamu kurumları arasında veri paylaşımının sağlanabilmesi ile ilgili çalışmaların yapılması gereği 40. eylemde yeniden dile getirilmiş, sorumlu kuruluş olarak Devlet Planlama Teşkilatı belirlenmiştir. 52 numaralı eylemde ise "tarihi arşivlerdeki tasnifi tamamlanan belgelere ait katalog bilgileri ile görüntülerinin elektronik ortamda hizmete sunulması" hedeflenmiş, Başbakanlığın sorumluluğunda gösterilen eyleme ilgili kamu ve kuruluşların da destek vereceği belirtilmiştir.

E-devlet uygulamalarının kaynakların etkin kullanımı, zaman ve mekân bütünlüğü ile inkar edilemezlik gibi özellikleri bulunur.

Diğer yandan e-devlet uygulamaları kaynakların etkin kullanımı, zaman ve mekân bütünlüğü ve inkâr edilemezlik gibi özellikler ile sanal ortamda karşılaşılan söz konusu güvenlik ve güvenilirlik sorunlarının aşılmasına katkıda bulunmaktadır. Bu aşamada e-imza, elektronik ortamdaki belge ve işlemlerin hukuki açıdan geçerli olmasını da mümkün kılmakta ve verimliliği beraberinde getirmektedir. Bu kapsamda elektronik imza uygulamaları 1990'lı yılların sonlarından itibaren tüm dünyada hayata geçmeye başlamıştır. Ülkemizde ise 2004 yılında Elektronik İmza Kanunu yayımlanmıştır. Söz konusu Kanun, Avrupa Birliği'ne uyum sürecinde 99/93/EC sayılı AB Direktifine uygun olarak hazırlanmıştır (Devlet Planlama Teşkilatı, 2003).

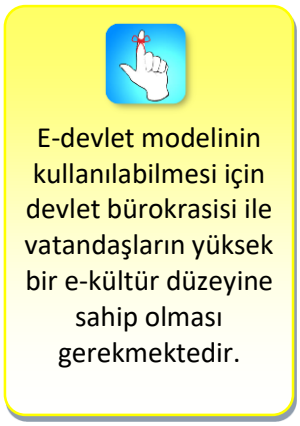


Şekil 11.3. E-devlet web sayfası girişi

E-imza

Elektronik (dijital) imza, elektronik biçimde hazırlanmış dokümanları imzalamak için kullanılan, bu elektronik dokümanı alan kişinin gönderen kişinin kim olduğundan emin olmasını, dolayısıyla güven duymasını sağlayan bir elektronik koddur. Elektronik imzanın güvenilirliği, şifrelenmiş olmasından kaynaklanmaktadır. Bu sistem, şifrelenmiş verileri gönderen bilgisayar ile bu şifrelemeyi çözebilen alıcı bilgisayar arasında çalışmakta ve gönderenin şifreleme işlemi ile alıcının doğrulama işlemi verinin güvenli bir kaynaktan geldiğini göstermektedir.

Elektronik imza, ülkemizde 23.01.2004 yılında Resmî Gazete'de yayınlanmış, 23.07.2004'te yürürlüğe girmiş ve 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ile tanımlanmıştır. Elektronik imza, elle atılan ıslak imza gibi kullanılabildiği için internette her türlü resmî işlemin zamandan ve kâğıt israfından tasarruf edilmesi, elektronik ortamda arşivlenerek yürütülmesini sağlamaktadır. Elektronik imza, kamu kuruluşlarıyla yapılan işlemlerde, bankacılık ve sigortacılık işlemlerinde, elektronik postalarda, e-devlet, e-iş ve e-ticaret uygulamalarında ve kanun kapsamındaki tüm hukuki işlemlerde kullanılabilmektedir. Elektronik imza kullanılarak imzalanmış herhangi bir belge bilgisayar ortamında arşivlendiğinden bulunması için zaman harcanmayacak böylece depolama maliyetleri yok denecek kadar az olacaktır.



E-devlet modelinin kullanılabilmesi için devlet bürokrasisi ile vatandaşların yüksek bir e-kültür düzeyine sahip olması gerekmektedir.



Şekil 11.4. E-imza

E-imza Sertifikası

Türkiye'de elektronik sertifika, zaman damgası ve elektronik imzalarla ilgili hizmetler Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısı (ESHS) tarafından temin edilmektedir. ESHS'ler 2005 yılının ikinci yarısında faaliyete geçmiş olup ilgili hizmetleri sağlayan kamu kurum ve kuruluşları ile ilgili gerçek ve tüzel kişilerden oluşmaktadır. Elektronik imza düzenlemelerinin tamamlanması ve ESHS'lerin faaliyete geçmeleri ile kamu kurum ve kuruluşları, kamu hizmetlerini vatandaşlara azami kalite ile asgari maliyette sunabilmek ve bürokratik işlemleri azaltabilmek amacıyla ilgili taraflarla olan işlemlerini elektronik ortamda e-imzalı olarak yürütebilmek için projeler geliştirmeye başlamışlardır. 01. 08. 2005 tarihinde pilot olarak başlatılan ve kamudaki ilk e-imza uygulaması olan Dış Ticaret Müsteşarlığı'nın Dahilde İşleme Rejimi Otomasyon Projesi kapsamında ihracatçı firmalara nitelikli elektronik sertifika dağıtılmıştır.

Türkiye'de Gerçekleştirilen Önemli E-Devlet Projeleri

Ülkemizde hayata geçirilen e-devlet projeleri aşağıda verilmiştir:

Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP): 1998 yılında ilk e-devlet uygulaması olan Maliye Bakanlığı İnternet Vergi Projesi hayata geçmiştir. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP) olarak adlandırılan bu uygulama ile vergi beyannameleri ve beyanname ekinde istenen bildirim, vb. belgelerin e-beyanname yoluyla internet üzerinden alınarak vergi dairelerinin çalışma yükünü azaltmak ve mükelleflere daha kaliteli hizmet sunmak hedeflenmiştir (Arslan, Akıncı ve Karapınar, 2007).

Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (MERNİS): 1976 yılında Devlet Planlama Teşkilatı tarafından projesi hazırlanan dünyadaki ilk e-devlet projelerinden birisidir. 1998 yılının başlarında hayata geçirilen projeyle tüm vatandaşlık bilgilerinin elektronik ortama aktarılması, tüm değişikliklerin ülkenin her tarafına dağılmış 923 merkezden anlık olarak güncellenmesi ve ağ üzerinden güvenle paylaşılması sağlanmıştır. Proje ile kurumların vatandaşlar için kullandığı farklı numaralarda tekleştirilmiş, her vatandaşa bütün kamu kurumlarına kullanabilecekleri benzersiz numaralar verilmiştir. MERNİS projesi sayesinde kamu işlerinde ve işlemlerinde hızın artması sağlanmıştır. Bu projenin devamı niteliğindeki Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi (KPS) ile birlikte nüfus bilgileri kurumların kullanımına açılarak güvenilir, hızlı ve verimli hizmetin yanı sıra kırtasiye giderlerinin önlenmesi de sağlanmıştır (Arslan, Akıncı ve Karapınar, 2007).



1998 yılında ilk e-devlet uygulaması olan Maliye Bakanlığı İnternet Vergi Projesi hayata geçmiştir.

Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP): E-dönüşüm sürecinin e-Adalet kısmını oluşturan bir sistemidir. Ulusal Yargı Ağı Projesi kapsamında Adalet Bakanlığı'nın merkez ve taşra teşkilatı, bağlı ve ilgili kuruluşlar, adli ve idari tüm yargı ve yargı destek birimleri otomasyona geçmiş böylece bakanlık bünyesinde ve diğer kamu kurum ve kuruluşları ile entegrasyon sağlanmıştır. Bugün Ulusal Yargı Ağı Projesi Adalet Bakanlığı teşkilatı ve yargı birimlerinin tamamında aktif olup, birimlerin her türlü yargısal, idari ve denetim faaliyetleri bu sistemle elektronik ortamda yürütülmektedir (www.uyap.gov.tr).

Say2000i Projesi: Maliye Bakanlığı Saymanlık Otomasyon Projesi (SAYOTO), 1985 yılında başlatılmış bir projedir. Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü tarafından 1999'da SAYOTO projesi yerine Say2000i projesi başlatılmıştır. Say2000i, sanal bir ağ üzerinde, yurt çapında bütün saymanlıkları merkeze ve birbirine bağlayan, hızlı ve güvenli hizmeti hedefleyen, 1536 birimi (1472 saymanlık) kapsayan, bir web tabanlı saymanlık otomasyon sistemidir. Bu proje kapsamında devletin muhasebe bilgilerinin günlük olarak takibine başlanmıştır. Dolaysıyla her düzeydeki kamu maliyesi kararlarını güncel bilgiyle destekleyen bir yönetim bilgi sistemi oluşturulmuştur. Ayrıca bu sistem ile tüm kamu çalışanlarının personel bilgileri, maaş bilgileri, sağlık harcamaları vb. merkezî biçimde yönetilmesi ve denetlenmesi mümkün olmuştur.

Polis Bilgi Ağı Projesi (Pol-Net): Emniyet Genel Müdürlüğü'nün 81 il merkezi ve 81 hudut kapısını birbirine bağlanarak vatandaşlara sunulacak ehliyet, pasaport verme gibi hizmetlerin süreleri kısalmıştır. Pol-Net kapsamında Emniyet

Teşkilatı'nın değişen kurumsal ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilen, yeni teknolojilere dayalı kurumsal uygulama yazılımları sayesinde birimlere kesintisiz bilişim desteği verilmektedir. Pol-Net ile bilgiye erişim amacıyla yapılan yazışmalar ve bu yazışmaların kaybettirdiği zaman ortadan kaldırılmıştır. Birçok hizmetin etkinliği artırılarak daha kaliteli hizmet verilmeye başlanmıştır (Çevikbaş, 2009).

Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP): Modern bir Gümrük İdaresi'nde bulunması gereken özelliklerin başında sunulan hizmetin kalitesi, hızı ve uygulamaların tekdüzen içinde olması gelmektedir. Bu amaçla hazırlanan ve 2001 yılında tamamlanarak uygulanan GİMOP ile her tür gümrük işleminin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ve daha az belge kullanımı sağlanmış, güncel bilgilere kısa sürede ulaşılması mümkün olmuştur.



Günümüze gelinceye kadar çok sayıda e-devlet projesi hayata geçmiştir.

E-İhale: Kamu Alımlarında Etkinlik (EKAP): E-ihale uygulamasıyla uygun fiyat oluşumunun sağlanması ve tekliflerin en iyi şekilde değerlendirmesi amaçlanmıştır. 1995 yılında Amerikalı bir özel şirketle başlayan e-ihale süreci, devletlerin elektronik teknolojileri uygulamaya başlamaları ile yaygınlık kazanmıştır. E-ihalede kurum, satın almak istediği ürünün veya hizmetin özelliklerine karar vermekte ve gerekliyse kapsamlı bir şartname hazırlamaktadır. Şartnamede e-ihaleye katılmaya uygun tedarikçi firmaların özellikleri belirlenmekte, firmalar tekliflerini sunduktan sonra kamu kurumu ihaleyi kazanan firmayla sözleşme imzalamaktadır (Karaaslan, 2011).

Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MHRS): Sağlıkta dönüşüm programı kapsamında vatandaşların sağlık hizmetine daha kolay erişim sağlamaları, hastanelerin daha etkin ve verimli şekilde hizmet sunabilmeleri için geliştirilmiş bir projedir. Bu amaçla 2009 yılında başlatılan çalışmalar tamamlanarak 2011 yılında sistemin ülke genelinde yaygınlaşması sağlanmıştır. T.C. Kimlik Numarası ve şifre ile Türkiye'deki tüm devlet hastaneleri için randevu bu sistem üzerinden alınabilmektedir (https://www.mhrs.gov.tr)

Medikal Ulak Sistemi (MEDULA): MEDULA, Medikal ve ulak kelimelerinin kısaltılarak bir araya gelmesinden oluşmaktadır. 2006 yılından beri kullanılan MEDULA, sağlık kurumları tarafından sigortalı ve hak sahibi kişilere verilen sağlık hizmetine ait fatura bilgisinin Genel Sağlık Sigorta Sistemi'ne aktarılmasını ve fatura bedellerinin kurumlara ödenmesini sağlayan bir otomasyon sistemidir. Sistem, bu işlemlerin sağlık kuruluşlarının iç süreçlerine müdahale edilmeksizin gerçekleşmesini sağlamaktadır. Eczaneler, sağlık merkezleri, teşhis ve tedavi merkezleri özel hastaneler ve kamu hastaneleri otomasyon sistemi (Hastane Bilgi Yönetim Sistemi) olan sağlık tesisleri, web servisleri aracılığıyla MEDULA'ya entegre edilmiş durumdadır. Sağlık hizmeti sunucuları ile Sosyal Güvenlik Kurumu arasında doğru ve kolay iletişimi sağlayabilecek olan MEDULA sistemi, Genel Sağlık Sigortası, Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) ve Sağlık Bakanlığı ile ortak hareket etmektedir.

Millî Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS): Milli Eğitim Bakanlığı için bir sonraki yıl okula başlayacak yaklaşık öğrenci sayısını bilmek, bir sonraki yıl emekli olacak öğretmen sayısını belirlemek, okul ve öğretmen ihtiyaçlarını belirleyebilmek, ülke genelinde homojen bir eğitim yapısı oluşturmak, öğrenci dağılım ve başarı grafiklerini hazırlamak gibi işlemler ancak bu bilgilerin sağlıklı bir

şekilde elde edilmesi ve çözümlenmesiyle mümkündür. Öte yandan bakanlık bünyesinde çalışanların ve öğrencilerin bilgileri ve durumlarını takip etmek, gerekli istatistikleri doğru biçimde ve zamanında oluşturmak, geleceğe yönelik planlamalar yapmak büyük önem taşımaktadır. Milli Eğitim Bakanlığı sayılan konulardaki bilgi ihtiyacını doğru biçimde elde etmek ve gerekli şekilde kullanmak üzere 1987'de Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemleri (MEBSİS) adlı projeyi başlatmıştır. Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü sistemin amacını şu şekilde ifade etmektedir: "Millî Eğitim Bakanlığı Yönetim Bilgi Sistemleri (MEBSİS), Bakanlığımız hizmetlerinin bilgi teknolojilerinden yararlanılarak daha etkin, daha ucuz, daha hızlı, doğru ve zamanında verilmesini amaçlamaktadır." MEBSİS, bakanlığın değişik birimlerini ilgilendiren çeşitli alt sistemlerden oluşan bütünleşik bir sistem olarak tasarlanmıştır. 2006 yılında MEBSİS projesinin adı MEBBİS olarak değiştirilmiştir. MEBSİS kapsamında birçok alt sistem geliştirilmiştir (https://mebbisyd.meb.gov.tr).



MEDULA sisteminde, Genel Sağlık Sigortası, Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi ve Sağlık Bakanlığı ortak hareket etmektedir.

Avrupa Birliği ve Türkiye'de E-Sağlık Politikaları ve Uygulamaları: Sağlık hizmetlerine erişim ve hizmet sunumunda etkinliğin artırılması, sağlık tehditlerine karşı hızlı önlem alınması, halk sağlığı ağlarının oluşturulması, yöneticilerin, vatandaşların ve sağlık hizmeti sunanların sağlıkla ilgili doğru ve kesintisiz bilgilere ulaşmaları, teletıp uygulamaları ve iletişim teknolojilerinin sağladığı yardım olanaklarından yararlanılması amacıyla gelişmiş ülkeler sağlık alanında stratejik eylem planlarını oluşturmuşlar ve bu doğrultuda kurumsal yapılanmaya geçmişlerdir (European Commission, 2009).

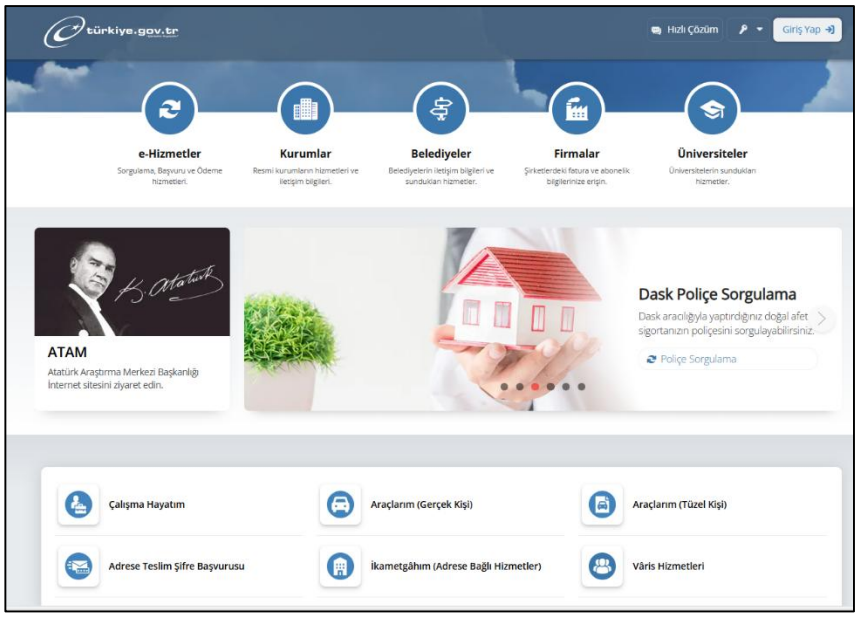
Sağlık Bakanlığı tarafından 2003 yılında sektörler arası iş birliği ile ülke genelinde sağlık bilgi sistemi altyapısını kurmak amacıyla kamu, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve özel sektör temsilcilerinin katılımı ile "Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi" çalışmaları başlatılmıştır. Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi çalışmalarını yürütmek ve eylem planı hazırlamak üzere on çalışma grubu kurulmuştur. Çalışma gruplarınca öncelikle ülke genelinde sağlık sektöründe bilgi ve iletişim teknolojileri yönünden mevcut durum değerlendirilmiş, dünyada yaşanan gelişmelere yer verilmiş, sağlık bilişimi alanında yürütülmesi gerekli çalışmalar detaylarıyla belirlenmiş ve yıl boyunca gerçekleştirilen yoğun çalışma toplantıları ile Ocak 2004'te Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi Eylem Planı yayınlanmıştır.

Yüksek Planlama Kurulu'nun e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı 24/03/2005 tarih ve 2005/5 sayılı Kararı ile Resmî Gazete'de yayımlanmıştır. Söz konusu e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 yılı Eylem Planı'nda e-Sağlık ile ilgili olarak Sağlık Bakanlığı'nın sorumluluğunda Sağlık Yüksekokuluna Hizmet Veren ve İdare Eden Kurumlar, Aile Hekimliği Bilgi Sistemi, Hastane (İkinci basamak) Yönetim Bilgi Sistemi, Elektronik Hasta Kayıtları Dünyada E-Devlet Uygulamaları ve Sağlık kayıtları mahremiyetinin korunması olarak beş eylem yer almıştır.



Sağlık Bakanlığı 2003 yılında "Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi" çalışmalarını başlatmıştır.

Günümüzde vatandaşlara e-devlet üzerinden sunulan sağlık hizmetleri Aile Hekim Bilgisi Sorgulama, Organ Nakli Bilgisi Sorgulama, e-Nabız Kişisel Sağlık Sistemi, Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS)'dir.



Şekil 11.5. E-devlet ana sayfası

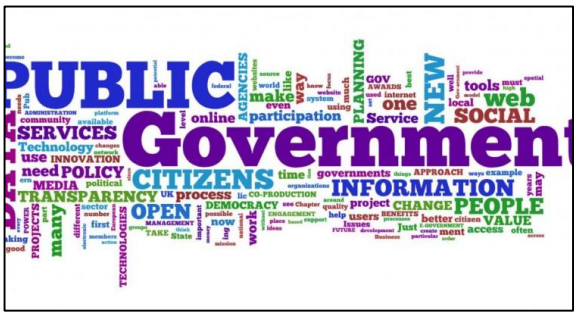
Dünyada E-Devlet Uygulamaları

Dünya genelinde hayata geçirilen önemli e-devlet uygulamaları aşağıda verilmiştir (Karaaslan, 2011):

- *Amerika Birleşik Devletleri'nde E-Devlet Uygulamaları:* Amerika Birleşik Devletleri'nde ülke millî gelirinin %20'sini oluşturan vergi gelirlerini toplamak için kurulan IRS sistemi, ülkenin en başarılı e-devlet uygulamaları arasında yer almaktadır. IRS, bu başarısını büyük ölçüde e-devlet teknolojilerine borçludur. Herhangi bir vergiyi öderken kredi kartının kullanılmasına izin verilen bu sistemde beyanname başına elektronik işlemlerden doğan maliyetin 2 dolardan aşağıya indirilmesi ve işlemlerin doğru ve hatasız olarak %99 oranında gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. IRS uygulamasının devlet ve vatandaşlar açısından ücretsiz beyanname verme imkânı, hızlı vergi iadesi alma, beyannamelerde doğruluk, vergilerin otomatik olarak hesaplanması, kabul edilmesi ve vadesi geldiğinde elektronik olarak kolayca ödenmesi imkânı, elektronik imza ile kâğıt kullanımına son verilmesi gibi faydaları bulunmaktadır.
- *İngiltere'de E-Devlet Uygulamaları:* İngiltere, Avrupa Birliği ülkeleri arasında bilişim teknolojileri kullanımında, yatırımlarında, e-devlet hizmetlerinin kurumsal düzeyde uygulanmasında ve vatandaş memnuniyeti düzeylerinde en yüksek noktalarda yer almaktadır. Millî gelirinin %3,5 kadar oranını bilişim teknolojileri yatırımlarına ayıran İngiltere, 2009 yılında e-devlet anlamında güçlü bir performans sergilemiştir. İngiltere, çevrimiçi erişim imkânında %100 ve kapsama alanında %94 düzeyine ulaşmıştır. 2010 yılına kadar çevrimiçi kamu hizmetlerinin ülkedeki tüm vatandaşlar için ulaşılabilir olması konusunda kararlı olan İngiltere'de ücretsiz ya da düşük maliyetli internet hizmetleri ülke genelinde evler, kütüphaneler, topluluk merkezleri, kolejler vb. 6.000

IRS sistemi, ABD'nin en başarılı e-devlet uygulamaları arasında yer almaktadır.

noktada etkinlik göstermektedir. Evlerinde herhangi bir internet bağlantısı olmayan bireyler için yardım ve teknik destekler sunulmakta, internet kullanımının yaygınlaşmasına çalışılmaktadır. www.direct.gov.uk adresi ile vatandaşlarına ulaşan İngiltere Hükümeti, milyonlarca vatandaşına binlerce iş dünyası liderine ve sivil toplum örgütlerine en uygun ve en hızlı kamu sektörü içeriğini internet aracılığıyla sağlamış, kamusal hizmetlerin çevrimiçi olarak gerçekleşmesini temin etmiştir.



Şekil 11.6. E-devlet uygulamaları

- *Güney Kore'de E-Devlet Uygulamaları:* Güney Kore, sahip olduğu ve başarılı bir tasarımı bulunan ulusal web portalları olan www.korea.go.kr/ ve www.epeople.go.kr/ ile vatandaşlarına tek noktadan erişim imkânı vererek hizmetlerin tek elden sunumunu sağlamaktadır. Kore bu başarısını 1990'lardan sonra başarıyla uyguladığı büyük dönüşümlere borçludur. Devlet ulusal düzeyde geniş bant ağı omurgası için 24 milyar dolar harcama yapmıştır. Özel sektörün kullanımına açılan bu omurga sayesinde hizmet sağlayıcıları geniş bant hizmetlerini 30.000 devlet kurumu, araştırma enstitüsü ve 10.000 okulda yaygınlaştırmıştır. Kore'de "vatandaş için devlet" sloganı ile faaliyet gösteren e-hizmet servisi (www.egov.go.kr) internet üzerinden devletle işlem yapmak isteyen vatandaşlar için hizmetlerin entegre edildiği bir yapıdır. Bu site, yaklaşık 4.000 farklı sivil hizmet için 400 farklı kamusal hizmet sunumu yapan bir servistir. Aynı zamanda vatandaşların izin belgesi, kimlik doğrulama, sertifika işlemleri, idari düzenlemeler, yasal süreçler gibi birçok konuda gerekli olan bilgi teminini, ayrıca sosyal güvenlik primleri ve vergi ödemelerini gerçekleştirmelerini sağlayan bir sistemdir. Kore vatandaşları bu portal üzerinden halk oturumları talebinde bulunarak devlet idaresine katılım fırsatı da yakalamaktadır.
- *Singapur'da E-Devlet Uygulamaları:* Singapur nüfusuna oranla mobil iletişim teknolojilerinin kullanımı çok yüksektir. Ülkede vatandaşlar ve devlet, yenilikçi teknolojileri tanıtmada ve uygulamada o kadar başarılıdır ki ülkede e-devlet faaliyetlerinin önemli bir kısmı m-devlet (mobil devlet) uygulamaları eşliğinde sürdürülmektedir. Okuryazarlığın %95 seviyesinde, mobil cihaz sayısının ise 6,5 milyon civarında olduğu Singapur'da www.ecitizen.gov.sg isimli web sayfası aracılığıyla mobil hizmetler rahatlıkla yapılabilmektedir. Söz konusu web sitesinde vatandaşlar,



E-devlet uygulamasının faydalarının yanı sıra birtakım sorunları bulunmaktadır.

sitelerini kendi tercihleri doğrultusunda kişiselleştirebilmekte, ilgilendikleri alanlardan oluşan bir sıralama yaparak önceliklerini belirleyebilmektedirler. Singapur vatandaşlarına 'vatandaş bağlantı merkezleri' ile erişim imkânı sağlanmakta, bu terminaller e-devlet hizmetlerinden yararlanamayacak durumda olan vatandaşlar için kamu hizmetlerine erişim olanağı sağlanmaktadır. Ayrıca bağlantı noktalarında vatandaşa mobil hizmetler sağlanmakta ve vatandaşlar 300 mobil hizmet uygulamasına erişilebilmektedir.

E-Devlete Yönelik Sorunlar ve Eleştiriler

E-devlet uygulamasının birçok avantajı ve faydası olmasının yanında birtakım sorunları bulunmaktadır. Genel olarak bu sorunlar ekonomik, fizikî, teknik ve hukuki altyapı gibi nedenlerden kaynaklanmaktadır (Örseli ve Taşpınar, 2014). Naralan (2008)'a göre e-devlet sürecinde karşılaşılabilecek engelleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Yönetimin isteksizliği,
- Finansman sorunu,
- Toplumdaki sayısal uçurum,
- Hedeflerin ve amaçların belirsizliği,
- Hizmet kanallarının ve kullanıcıların hazır olmaması,
- Standartların eksikliği,
- Bilgi teknolojilerine yetersiz yatırım,
- Yetişmiş personel sıkıntısı,
- İdari ve yasal düzenlemeler,
- Bilgi güvenliği ve gizliliği,
- Bürokratik direnç ve kurumsal isteksizlik,
- Bilgi iletişim teknolojilerine güvensizlik.

E-devlet sürecinin gelişmesinin önündeki önemli engellerden birisi, e-devlet hizmetlerinin sunum kanalı olan internetin kullanımıyla ilgilidir. Bireylerin internete erişimlerinin yaygın olmayışı ve bu yapıyı etkin bir şekilde kullanamamaları nedeniyle geleneksel yöntemleri tercih etmeleri söz konusu olmaktadır. E-devlet uygulamalarının önündeki bir diğer engel ise kurumsal yapılanmalarda ve sistemler arasında belirli standartların olmayışıdır. Kamu kurumlarının birbirlerinden bağımsız şekilde geliştirdikleri e-devlet uygulamaları kurumlar arasında veri paylaşımında sorunların oluşmasına neden olmaktadır. Genelde verilerin tanımlanma şekillerindeki farklılıklar, sistemlerde farklı ve birbirleriyle uyumsuz yazılımların kullanılmış olması, bilgi güvenliği, gizlilik ve kimlik doğrulama gibi konularda belirli bir standardın olmayışı, farklı kurumsal mimari ve teknik standartların varlığı gibi durumlar ile karşılaşılmaktadır (Seferoğlu, Çelen ve Çelik, 2011).

Öte yandan hukuki sonuçlar doğurabilecek bazı işlemler için gerekli yasal düzenlemelerin gerçekleştirilmemesi durumunda e-devlet uygulamasının istenen düzeyde yaygınlaşması mümkün olmayabilir. Örneğin kamu kurumlarında ıslak

imza yerine bazı işlemlerde e-imzanın kullanılması, bazı işlemlerin elektronik ortamda yapılması ve bu işlemler için yasal düzenlemelerin yapılmamış olması durumunda hizmeti alan kişilerin çekingen davranmasına yol açabilecektir. E-devlet kapsamında üzerinde durulması gereken önemli konulardan birisi bilgi güvenliğidir. Zira e-devlet uygulamaları yaygınlaştıkça güvenlik sorunları da artmakta ve üst düzey kurumsal bilgi güvenliğinin sağlanması e-devlet açısından kritik bir öneme sahip olmaktadır (Seferoğlu, Çelen ve Çelik, 2011).



Şekil 11.7. E-devlete erişim

Bireysel Etkinlik

- Kamu yönetiminde egemen olan yönetim düşüncesi, yerini kaliteli hizmet ve müşteri memnuniyeti anlayışına bırakmaktadır. Bu durumun sebeplerini tartışınız.



Özet

- Gelişen teknolojiyle birlikte ülkelerin yönetim anlayışları zamanla değişim göstermiştir. Yeni yönetim anlayışı, toplumun her alanında etkisini göstermiş ve yaşam tarzını değiştirmiştir. E-devlet olarak adlandırılan bu sistem, ülke vatandaşlarını etkin bir şekilde yönetime dâhil etmeyi amaçlayarak kamu yönetiminin daha şeffaf, etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi anlayışını benimsemektedir. Ülkemizde son yıllarda e-devlet uygulamaları hızla artmış, kamu kuruluşlarında elektronik tabanlı hizmetlerde ilerlemeler kaydedilmiştir. E-Devlet, kurum ve kuruluşların kendi aralarında olan ilişkilerin yanı sıra vatandaşlar ve iş dünyası ile olan ilişkilerinde elektronik araçları en etkin düzeyde kullanmak, geleneksel devlet hizmetlerini elektronik ortamda yürütmek, etkin, yalın, katılımcı ve şeffaf yönetim anlayışını benimsemek, bürokratik engelleri azaltmak, iş akış süreçlerini kısaltmak ve kurumsal iletişimi büyük oranda elektronik ortamda sürdürmektir.
- E-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerini içeren bir kavramın ötesinde sosyal ve kurumsal özellikleri olan çok boyutlu bir dönüşüm sürecidir. Bu süreçle devlet yükümlülüklerinin ve görevlerinin iletişim teknolojilerinin sunduğu imkânlarla daha kolay ve daha basit bir şekilde yerine getirilebileceği varsayılmaktadır. E-devlet sayesinde vatandaşlar, ticari kuruluşlar ve devletin çeşitli birimleri arasında var olan bürokratik süreçler otomasyona geçebilecektir. E-devlet uygulamalarında kullanılan kayıt ortamları elektronik temellidir ve ağ tabanlıdır. Bu bakımdan geleneksel belge temeline dayalı bir belge yönetimi yaklaşımı, üretim, dağıtım, düzenleme, muhafaza ve ayıklama işlemleri açısından elektronik belgeleri yönetme ve denetleme gibi konularda yetersiz kalmaktadır. Elektronik belgeler, elektronik ortamların doğasına uygun bir yaklaşım içinde yönetilmelidir.
- E-devlet yapısının temel amacı kamu, iş dünyası ve vatandaşlara yönelik hizmetlerin geliştirilmesi ve etkinliğinin artırılmasıdır. Bu temel amacın yanında harcamalarda tasarruf sağlayarak kamu hizmet maliyetlerini düşürmek, işlemleri basılı ortamdan elektronik ortama aktararak kontrol altına almak, bilgiye erişimin sınırlarını kaldırmak, böylece kamu hizmetlerini şeffaflaştırmak, hak ve özgürlükleri genişletmek hedeflenmektedir. Ayrıca tüm bu amaçların gerçekleştirilmesiyle kamu hizmetleri kalitesinin artırılması bu çerçevede ele alınan hedefler arasındadır. E-devlet uygulamasının yararlarından biri olan elektronik (dijital) imza, elektronik biçimde hazırlanmış dokümanları imzalamak için kullanılan, bu elektronik dokümanı alan kişinin gönderen kişinin kim olduğundan emin olmasını, dolayısıyla güven duymasını sağlayan bir elektronik koddur. E-devlet uygulamasının birçok avantajı ve faydası olmasının yanında birtakım sorunları bulunmaktadır. Genel olarak bu sorunlar ekonomik, fizikî, teknik ve hukuki altyapı gibi nedenlerden kaynaklanmaktadır.

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi e-devlet modelinin gelişmesi ve yaygınlaşması için gerekli altyapı unsurlarından biri değildir?
   a) Bireysel yeterlilikler
   b) Bilişim altyapıları
   c) Gerekli standartlar
   d) Sosyal ve kültürel etkenler
   e) Bürokratik işlemler
2. E-devlet kapsamında sunulmayan hizmet hangisidir?
   a) Bilgilendirme hizmetleri
   b) Yargılama hizmetleri
   c) E-devlet hizmetleri
   d) Güncel duyuru hizmetleri
   e) Kurum ve kuruluşlara ulaşma hizmeti
3. Kişisel verilerin izinsiz veya yanlışlıkla değiştirilmesini ya da silinmesini engellemekteki amaç aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Kimlik doğrulama sağlamak
   b) Veri bütünlüğü sağlamak
   c) Onaylama sağlamak
   d) İnkâr edilemezlik sağlamak
   e) Hizmet yardımı sağlamak
4. Aşağıdakilerden hangisi e-devletin amaçlarından biri değildir?
   a) İş dünyası ve vatandaşlara yönelik hizmetlerin geliştirilmesi
   b) Harcamalarda tasarruf sağlayarak kamu hizmet maliyetlerini düşürmek
   c) İşlemleri kontrol altına almak
   d) Bilgiye erişimin sınırlarını kaldırmak
   e) Vatandaşların kişisel bilgilerini paylaşıma açmak
5. E-devlet modelindeki sistemlerin bütünleşmesi ve birbirleriyle veri kaybı olmadan iletişim kurabilmeleri için gerekli şart aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Mevzuat
   b) Standartlar
   c) Bilgi güvenliği
   d) Bireysel yeterlilik
   e) Kurumsal yeterlilik
6. E-devletin ortaya çıkış sürecinde bütün bilgi sistemlerinin bütünleştiği ve herkesin kamusal hizmetlere tek bir ortamdan ulaşabildiği evre aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Bilgi evresi
   b) Etkileşim evresi
   c) Dönüşüm evresi
   d) Hareket evresi
   e) Enformasyon evresi

7. Aşağıdakilerden hangisi e-devlet modelinin düzgün biçimde yürütülebilmesi için gerekli düzenlemeleri içermektedir?
   a) Mevzuat
   b) Bilgi güvenliği
   c) Bilişim altyapısı
   d) Sosyal ve kültürel unsurlar
   e) Kurumsal yeterlilikler
8. Aşağıdakilerden hangisi e-devlete modeline yönelik sorunlardan biri değildir?
   a) Mali sorunlar
   b) İnternet kullanımının yaygınlaşması
   c) Bilgi gizliliği
   d) Bilgi güvenliği
   e) Kurumsal ve bireysel isteksizlik
9. Aşağıdakilerden hangisi e-devletin temel unsurlarından biri değildir?
   a) Kurumlar
   b) Devlet
   c) Üniversiteler
   d) Vatandaş
   e) Şirketler
10. Aşağıdakilerden hangisi e-devlet modelinin geçirdiği evrelerden biri değildir?
   a) Bilgi evresi
   b) Etkileşim evresi
   c) Hareket evresi
   d) Dönüşüm evresi
   e) Final evresi

Cevap Anahtarı

1.e, 2.b, 3.c, 4.e, 5.b, 6.c, 7.a, 8.c, 9.c, 10.a

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Alır, G. (2008). E-Türkiye Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi ve Üst Veri (Yayımlanmamış doktora tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Arifoğlu, A. (2005). E-dönüşüm: Yol haritası, Türkiye, Dünya. Ankara: Sas Bilişim.

Arslan, M., Akıncı, S. K. ve Karapınar, P. B. (2007). e-İş, e-Devlet, eTik. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Bayrakçı, M. (2007). "Türkiye'de Eğitim Yönetim Bilgi Sistemleri ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar". Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 51, 395-420.

Çelen, F. K., Çelik, A. ve Seferoğlu, S. S. (2011). Türkiye'deki E-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi. XIII. Akademik Bilişim Konferansı (AB11) Bildirileri, 59-67. İnönü Üniversitesi, Malatya.

Çevikbaş, R. (2009). Türkiye'de e-Devlet ve e-İmza Altyapısı Uygulamaları, Türk İdare Dergisi, 81, 71-92.

Demirhan, Y. ve Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye'de e-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 10(22), 235-256.

Demirel, D. (2004). E-devlet ve dünya örnekleri. Sayıştay Dergisi, 61, 83-118.

Devlet Planlama Teşkilatı (2003). E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004). 29 Aralık 2016 tarihinde http://www.bilgitoplumu.gov.tr adresinden erişildi.

Devlet Planlama Teşkilatı (2006). Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010). 29 Aralık 2016 tarihinde http://www.bilgitoplumu.gov.tr adresinden erişildi.

European Commission (2009). Good eHealth Pratic in European Countries, Brussels.

Karaaslan, Y. (2011). Kurumsal Çerçevede E-Devlet: Dünya Uygulamaları Işığında Türkiye Örneği. Yayınlanmamış doktora tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kalkınma Bakanlığı (2015). 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı. 29 Aralık 2016 tarihinde http://www.bilgitoplumustratejisi.org/ adresinden erişildi.

Karkın, N. ve Özgür, H. (2012). Kamu Yönetimi-Teknoloji İlişkisinde e-Yönetişim. e-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler içinde (85-102). Ankara: Nobel Yayıncılık.

Kırçova, İ. (2003). E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri. İstanbul: Ticaret Odaları Yayınları.

Naralan, A. (2008). E-Devlet'e Etki Eden Faktörler, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 12 (2), 457-468.

Odabaş, H. (2009). E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Örseli, E. ve Taşpınar, Y. (2014). E–Devlet: Fırsatlar ve Tehditler Bağlamında Bir Analiz. Teoriden Uygulamaya E–Devlet içinde. (1-34). Ankara: Nobel Yayıncılık.

Seferoğlu, S. S., Çelen, F. K. ve Çelik, A. (2011). Türkiye'de e-devlet uygulamalarında e-öğrenmenin yeri. Türkiye'de e-öğrenme: Gelişmeler ve uygulamalar II içinde (281-308). Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

Temür, N. (2011). E-Devlet: Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti. Ankara: Türkiye Noterler Birliği.

Uçkan, Ö. (2003). E-Devlet, E-demokrasi ve Türkiye. İstanbul: Literatür Yayınları.

Yılmaz, Ş. (2005). Bilgi Yönetimine Giden Yol: E-Türkiye Sürecinde Elektronik Belge Yönetiminin Önemi ve Mevcut Durum Çalışmaları, ÜNAK'05: Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması Konferansı Bildiriler Kitabı, 22-24.

https://m.hastanerandevu.gov.tr/

https://www.uyap.gov.tr

https://mebbisyd.meb.gov.tr/

BÜRO YÖNETİMİ



İÇİNDEKİLER

- Büro Kavramı
- Büronun Tanımı
- Büro Türleri
- Büroların Amacı ve Fonksiyonları
- Büro Çalışanları ve İşlevleri
- Büro Yöneticisi
- Büro Yönetimi Kavramı
- Büro Yönetiminin Kapsamı, Amacı ve Önemi
- Büro Yönetiminin Fonksiyonları
- Büro Yönetiminin Teknikleri
- Büro Yönetiminde Verimlilik



HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
- Büro kavramını tanımlayabilecek,
- Büro yönetimi kavramı ve büro yönetimi kavramının ilişkili olduğu konular hakkında bilgi sahibi olabileceksiniz.

Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

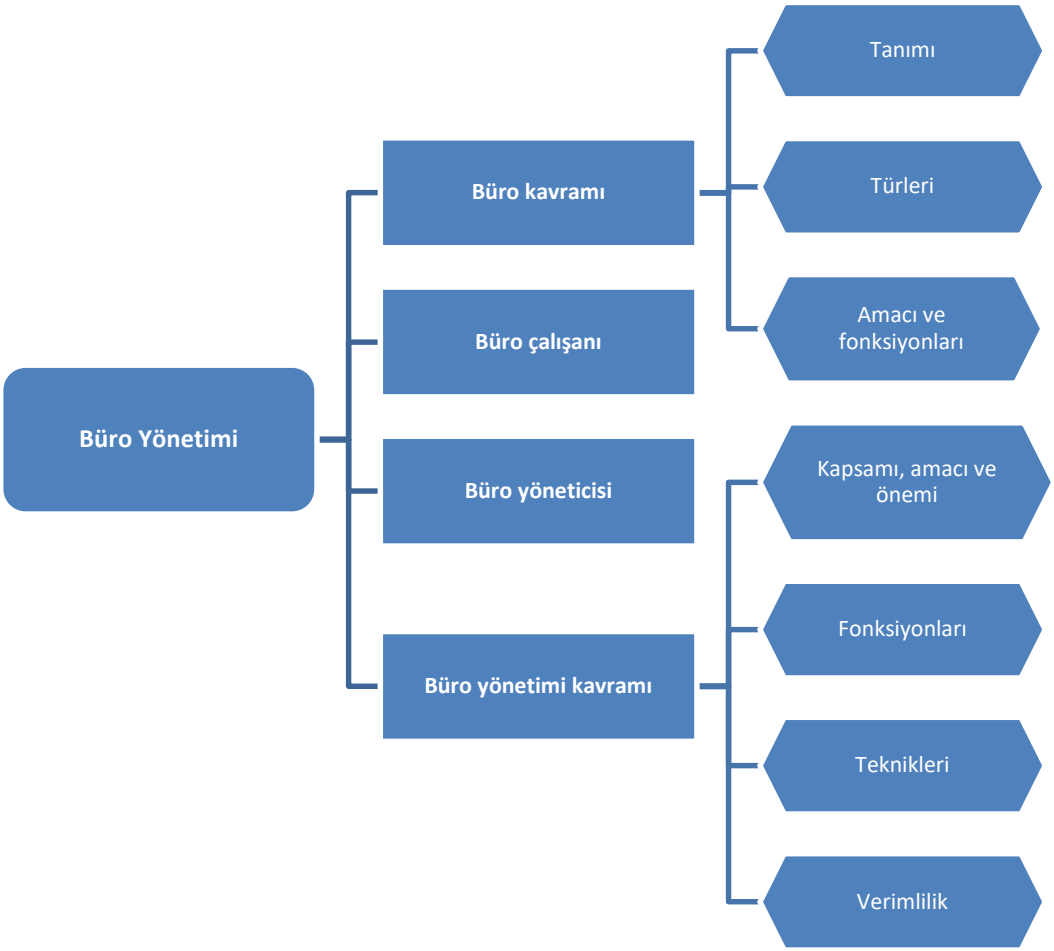
YAZIŞMA TEKNİKLERİ

Dr. Öğr. Üyesi
H. Buluthan
ÇETİNTAŞ

ÜNİTE

12

© Bu ünitenin tüm yayın hakları Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin alınmadan ünitenin tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.


Büro Yönetimi
Büro kavramı
Büro çalışanı
Büro yöneticisi
Büro yönetimi kavramı
Tanımı
Türleri
Amacı ve fonksiyonları
Kapsamı, amacı ve önemi
Fonksiyonları
Teknikleri
Verimlilik

GİRİŞ

Yönetim, amaçların etkili ve verimli bir biçimde gerçekleştirilmesi için bir insan grubunda iş birliği ve koordinasyon sağlamaya yönelik olarak sürdürülen çalışmaların tümünü ifade etmektedir. Bu amaçlara ulaşabilmek için üretim faktörlerinin uyumlu bir şekilde koordine edilmesi ve yönlendirilmesi önemlidir. Bir yönetim etkinliğinin olabilmesi için amaç, etkinlik, kaynak (emek-sermaye-doğa), koordinasyon ve yönlendirme (müteşebbis, yönetici) olarak dört temel unsurun bulunması gereklidir.

Bürolar, örgütsel faaliyetlerin yerine getirildiği, üst, orta ve alt düzey yöneticiler ve çalışanlar tarafından kullanılan mekânlardır. Büro yönetimi, büro faaliyetlerini planlama, eşgüdümleme ve kontrol ile ilgili faaliyetleri içermektedir.

Belirli örgütsel faaliyetlerin gerçekleştirmesi için çalışanların ortak bir hedef ve amaç etrafında örgütlenmeleri şarttır. Öte yandan örgütün ve örgüt çalışanlarının farklı amaçları olabilmektedir. Örgütsel ve bireysel amaçlar arasında uyum, örgütsel başarının temel koşuludur. Büro yönetimi, belirlenmiş amaçların gerçekleşmesi için çalışanlara yön verilmesi, harekete geçirilmesi ve sonuçların değerlendirilmesi sürecidir denebilir.

BÜRO KAVRAMI



Büro,
her tür büro faaliyetini gerçekleştirmek için gerekli insan ve ekipmanla donatılmış çalışma yeridir.

Büro kavramının sanayi devrimi ile birlikte ortaya çıktığı düşünülmektedir. Aslı Fransızca bureau olan büro sözcüğü, örgütsel ve yönetsel birçok faaliyetin yerine getirildiği yerler olarak tanımlanmaktadır. Zira bahsedildikleri ilk yıllarda bürolar, içerisinde manuel olarak işlerin yapıldığı ve çalışanların toplu olarak çalıştıkları mekânlar olarak algılanmaktaydı. O yıllarda bürolarda kullanılan malzemeler çoğunlukla kalem, mürekkep ve defterlerdi. Günümüzün bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, büroların yapısını ve fonksiyonlarını önemli ölçüde değiştirmiş, modern örgütlerde yer alan bürolar bilgi işleyen birimler hâline dönüşmüştür. Özellikle büro otomasyonu alanındaki gelişmelere paralel şekilde oluşan kâğıtsız ve dosyasız bürolar giderek yaygınlaşmaktadır. Öte yandan bürolarda gerçekleşen işlerin ve iş içeriklerinin değişimi, büro işlerinin yapılma yöntemlerini de önemli ölçüde değişikliğe uğratmıştır. Çoğunlukla manuel ve somut ögeler üzerinde yapılan hizmet işleri, bugün dijital/sanal ortamlardaki bilgi işine dönüşmüştür. Öte yandan büroların bilgi işleyen birimler durumuna dönüşmesi, bu ortamların tasarımlarında farklılaşmayı gerekli kılmaktadır. Zira bürolar, hizmet verdikleri iş kolunun özelliklerine göre farklı araç, gereç ve düzenleme ile iş verimliliğini arttırmak için farklı şekiller almaktadır.

Büronun Tanımı

Büro kavramına yönelik literatürde birçok tanım bulunmaktadır. Ancak Topaloğlu ve Koç (2005) genel bir tanımla büroyu, kamu kuruluşlarında ya da özel teşebbüslerde yöneticilerin, uzmanların, memurların ve sekreterlerin çalıştığı yönetsel işlerin büyük bir bölümünün yürütüldüğü yerler şeklinde tanımlamıştır. Bir başka tanıma göre büro, bir kuruluşla ilgili giren ve çıkan evrakın kayıt edildiği,

yazışmalara ait tüm işlerin yapıldığı, dosya ve dokümanların saklandığı bir çalışma birimidir. Örgütsel yönetimin ihtiyacı olan bilgiyi üretmek için insan, malzeme, araç ve gerecin bir bütün oluşturacak biçimde bir arada bulunduğu ve üretim faaliyetleri için kullanıldığı yer olan büro, bir örgütün bilgi üretimi ve iş akışını sağlamaya yönelik işlemler ve bu işlemlerin gerçekleşmesini sağlayan insan-makine sistemi olarak tanımlanabilir (Göral, 2002). Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre ise büro, çalışma odası, yazıhane, danışma ve yazı işlerinin yürütüldüğü işyeri, bölüm, şube anlamına gelmektedir. Daha genel bir biçimde tanımlanacak olursa büro, her tür büro faaliyetini gerçekleştirmek için gerekli insan ve ekipmanla donatılmış çalışma yeridir (İslam, 2011).

Büro Türleri

Günümüzde bürolar, destek verdikleri faaliyet alanının özelliklerine göre tanımlanmakta ve şekil almaktadır. Bu kapsamda büroları aşağıda verilen şekliyle gruplandırmak mümkündür (Şakar ve Küçükarslan, 2008):

- *Uzmanlık alanına göre bürolar:* Uzmanlık alanlarına göre kurulan bürolar, genellikle bir veya iki kişi tarafından kullanılmaktadır. Büroların sanallaşması ve işlerin belli bir yere bağımlı olmadan yürütülebilmesi uzmanlık alanlarına göre büroların önemini azaltmaktadır. Bunlar, işyeri kimliğini kaybederek daha çok irtibat büroları hâline gelmektedir. Avukatlık, doktorluk, mali müşavirlik, noterlik, mühendislik, vb. büroları, mesleki uzmanlık sağlamak üzere kurulan bürolardır.
- *Ait oldukları kurumlara göre bürolar:* Bunlar kamu ve özel kuruluşlarına ait bürolardır. Kamu büroları, genel olarak memurların çalıştığı ve kamu hizmetlerinin görüldüğü yerlerdir. Kamu kurumlarına ait bürolar devlet işlerinin görüldüğü ve hükümet politikalarının gereğinin yerine getirildiği bürolardır. Resmî nitelikteki nüfus, vergi, vb. işlemlerin gerçekleştirildiği bürolardır. Özel kuruluşlara ait bürolar ise ağırlıklı olarak üretim, ticaret ve hizmet işleriyle ilgili faaliyetlerin yerine getirildiği yerlerdir. Bağlı oldukları kurum ve kuruluşlara ait olan bu bürolar üretim, ticaret ve hizmet veren işletmeler şeklinde ayrılarak gruplanabilmektedir. Üretim işletmelerine yönelik bürolar elde edilen girdilerle mamul veya yarı mamul üreten bürolardır. Ticaret işletmelerine yönelik bürolar, satış/pazarlama veya alım/satım işlerinin yerine getirildiği yerlerdir. Hizmet işletmelerine yönelik bürolar ise çoğunlukla bankacılık ve sigortacılık hizmetlerinin yürütüldüğü bürolardır.
- *Kuruluş amaçlarına göre bürolar:* Kâr amacı gütmeyen, toplumsal yaşam standardının ve değerlerin korunması amacıyla oluşturulan bürolardır. Gönüllü kuruluşlara ait bürolarda çalışan kişiler, genel olarak herhangi bir ücret almamaktadır. Sivil toplum kuruluşlarının yanı sıra Kızılay, Yeşilay ve Çocuk Esirgeme Kurumu'na ait bürolar bu niteliktedir.
- *Yerleşim biçimlerine göre bürolar:* Bu tür bürolar, kapalı ve açık büro olarak ikiye ayrılmaktadır. Kapalı bürolar, özellikle üst yönetim için tercih edilen bir büro türüdür. Genellikle 1-4 kişinin çalıştığı odalardır. Kapalı



Bürolar, destek verdikleri faaliyet alanının özelliklerine göre tanımlanmakta ve şekil almaktadır.

bürolar, gizlilik gerektiren işler, plan-proje çalışmaları, dikkat gerektiren hesap işleri ve işle ilgili özel görüşmeler için uygundur. Ayrıca kişinin konumuna göre kişisel prestij ya da statü sağlaması için kapalı bürolar tercih edilmektedir.

- *Açık bürolar,* geniş salonlarda toplu olarak çalışılan büro türüdür. Buralarda 5-100 arasında kişi çalışabilmektedir. Salon bürolar da denilen açık bürolar, 150-300 m2 arasında değişen büyüklükteki ortak çalışma mekânlarının bölmelerle ayrılarak çeşitli birimleri oluşturulması şeklinde faaliyet gösterirler. Açık bürolarda çalışmanın ısıtma, aydınlatma, temizlik, dekorasyon, çiçeklendirme, fiziksel koşulların düzenlenmesi ve işlerin takip edilmesinde avantaj sağlamaktadır. Ayrıca birbirini takip eden işlerde evrak dolaşımını kolaylaştırması, araç ve gereçlerin ortak kullanımını teşvik etmesi ve tasarruf sağlanması böylece kapı ve koridor sayısının azalması, haberleşme ve iş akışının kolaylaşması gibi yararları bulunmaktadır. Ancak gelip giden kişilerin çok olması, çalan telefonlar, ziyaretçiler ve çalışanların hareketliliği gibi nedenler yüzünden çalışma koşulları zordur. Bu tür ortamlarda kişilerin dikkati dağılabilmekte, çalışma koşulları güçleşebilmekte, güvenlik ve gizlilik gerektiren işler gerçekleştirilememektedir.

Bürolarda gerçekleştirilen hizmetler, büroların amaç ve fonksiyonlarının şekillenmesinde etkilidir.



Şekil 12.1. Açık bürolar

Haberleşme teknolojisindeki gelişmeler insanların bir yere bağımlı olarak çalışma zorunluluğunu ortadan kaldırmaktadır. Günümüzün çağdaş büroları sabit birer fiziksel mekân olmaktan çıkmakta ve esnek iş uygulamaları gündeme gelmektedir. Büro işleri, biçim ve içerik açısından değişmekte ve işyeri kavramı giderek ortadan kalkmaktadır. Artık işler her yerde yapılabilmekte, sanal ortamda envanter denetimi ve kontrolü, istihdam politikaları, iş analizleri veya dönem sonu hesapların kontrolü gibi birçok ofis faaliyeti herhangi bir mekâna ihtiyaç duyulmadan yürütülebilmektedir. Yeni teknolojiler, yeni ve farklı büro faaliyetlerini beraberinde getirmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması sonucunda sanal hâle gelen büro faaliyetleri ile bürolar, gezici (mobil) bürolar, sanal bürolar, ev bürolar, adhokratik bürolar, yaratıcı bürolar, modüler bürolar gibi isimler almaktadır (Tengilimoğlu ve Tutar, 2003).

Büroların Amacı ve Fonksiyonları

Bürolar, herhangi bir kurum veya kuruluşta yerine getirilen örgütsel ve yönetsel faaliyetlerle ilgili kararın alındığı, kararların uygulanması için gerekli yazışmaların yapıldığı, her tür prosedürün yerine getirildiği yerlerdir. Örgütler ve bunların alt birimi olan bürolar belli amaçları gerçekleştirmek amacıyla kurulurlar. Büroların söz konusu amaçlara ulaşabilmeleri verimli ve etkin olmalarına bağlıdır. Verimlilik, az girdiyle çok çıktı alma durumunda en üst düzeyde elde edilmektedir. Etkinlik ise ancak doğru işler yapmakla gerçekleşmektedir. Diğer bir ifade ile işleri doğru yapmak verimliliği, doğru işler yapmak etkinliği sağlayacaktır.

Bürolara yönelik genel kanı, bürolarda yapılan işlerin kırtasiye, kayıt tutma ve yazı işlerinden ibaret olduğudur. Elbette bürolarda kayıt tutma ve yazı işleri ağırlıklı olarak yapılmaktadır. Ancak bürolarda yapılan işler bunlarla sınırlı değildir. Büronun en temel işlevi, bir örgütün faaliyetlerini yönetmek ve bu faaliyetler arasında koordinasyonu sağlamaktır. Bu kapsamda büroların işlevlerini beş temel faaliyet hâlinde sınıflandırmak mümkündür (Topaloğlu ve Koç, 2005):



Büronun en temel işlevi, bir örgütün faaliyetlerini yönetmek ve bu faaliyetler arasında koordinasyonu sağlamaktır.

- *Bilginin toplanması:* Örgütler, tüm faaliyetlerinde örgüt içinden ve dışından üretilen bilgiyi kullanırlar. Bürolar, örgüt içi bilginin üretildiği yerlerdir. Bunun yanında örgüt dışında üretilen ve örgüt için gerekli olduğu düşünülen bilgileri tespit etme, onları elde etme, örgüt için somut sonuçlara dönüştürecek şekilde işlemek büroların temel fonksiyonlarındandır. Ayrıca örgütün faaliyet alanına göre oluşan çeşitli siparişler, faturalar, telefon mesajları vb. veriler bürolarda bilgiye dönüştürülebilir.
- *Bilginin düzenlenmesi:* Yönetsel ve örgütsel faaliyetlerde kullanılacak bilginin işe yarar hâle gelebilmesi için elde edilen bilgi sınıflandırılır, sıralanır, özetlenir, somut sonuçlar elde edecek ve karar süreçlerinde kullanılacak biçimde düzenlenir. Diğer bir deyişle bilgiye yönelik özetleme, çoğaltma, gruplama, sıralama, hesaplama ve karşılaştırma gibi işlemler gerçekleştirilir.
- *Bilginin analizi:* Örgütler, kararların alındığı ve bunların uygulandığı yerlerdir. Doğru kararların alınması ise ancak doğru bilgi sayesinde mümkün olabilir. Bu nedenle doğru karar alabilmek ve örgütsel kaynakları verimli ve etkin kullanabilmek için her zaman doğru bilgiye ihtiyaç vardır. Bu kapsamda bürolar, doğru bilginin üretildiği, işlendiği ve gerekli yerlere sunulduğu yerlerdir. Bu aşamada toplanan bilgilerin genel değerlendirmesi yapılarak, uygun olanlar alınıp işe yaramayanlar elenmektedir.
- *Bilginin depolanması:* Örgüt içinde ve örgüt dışında üretilen her tür bilgi sınıflandırılır, sıralanır, özetlenir ve kaydedilir. Böylece örgüt yönetimine karar aşamasında destek olabilecek hatta yönetimin kararlarını belirleyecek seviyeye gelecektir. Ancak bilginin işlenmesi sırasında bilgilerin güncel, düşük maliyetli, kullanışlı, zamanlı ve eksiksiz olması gibi özelliklerine dikkat etmek gerekir. Sonrasında bu bilgiler gerektiğinde

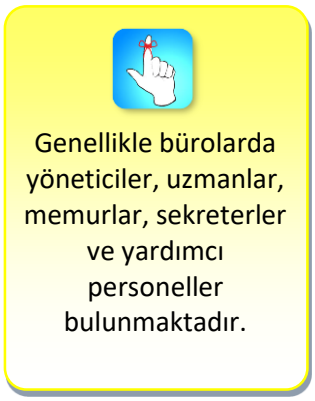
kullanılmak üzere bürolar bünyesinde oluşturulan veri tabanlarında saklanmaktadır.

- *Bilginin iletilmesi:* Örgütler, bürolardan meydana gelmekte ve bürolarıyla birlikte örgütsel bir sistem oluşturmaktadırlar. Bu nedenle bürolar, örgütsel sistemin bir alt sistemi olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla alt sistem ile üst sistem arasındaki işlerin koordinasyonunu sağlamak için etkin bir iletişim sistemi gerekmektedir. Bürolar, alt ve üst sistemler arasında iletişim kurarak, örgüt için en önemli ve gerekli fonksiyonlardan birini sağlamaktadır.

Büro Çalışanları ve Büro İşleri

Bürolarda yapılan yönetsel işlemlerin hacmine ve yoğunluğuna bağlı olarak farklı statüde ve sayıda çalışan bulunmaktadır. Genel olarak bürolarda yöneticiler, uzmanlar, memurlar, sekreterler ve yardımcı personeller bulunmaktadır (Başpınar, 1999; Başpınar ve Bayramlı, 2008):

- *Yönetici:* Büro faaliyetlerini planlayan, örgütleyen, yönlendiren, koordinasyonu sağlayan ve büro faaliyetlerini denetleyen kişidir. Genel müdür, müdür yardımcısı ya da şef gibi unvanlar alabilen büro yöneticisi, bulunduğu konum itibarıyla örgütün alt ve üst kademeleri arasında bilgi alışverişini sağlayabilmektedir.
- *Uzman:* Yöneticilerin bilgilenme ve karar verme aşamalarındaki destek unsurlardır. Belirli bir konuda uygulama ve deneyim yoluyla geniş bilgi ve beceri kazanmış, bu konuda ustalaşmış kişidir. Uzmanın görevi, yöneticiye ilgili konularda önerilerde bulunmak ve danışmanlık yapmaktır. Büro çalışanlarının üst grubunu oluşturan uzmanlar, büronun kâr ve/veya hizmet amaçlı faaliyetlerinde belirleyici rol oynayan kilit personel niteliğindedir. Hesap uzmanı, bilgi işlem uzmanı, hukuk müşaviri gibi unvanlarla büro ortamında çalışan kişilerdir.



Genellikle bürolarda yöneticiler, uzmanlar, memurlar, sekreterler ve yardımcı personeller bulunmaktadır.



Şekil 12.2. Ofis çalışanları

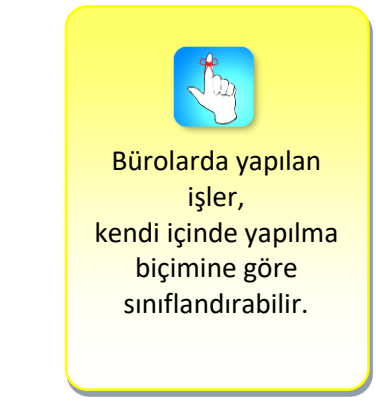
- *Memur:* Büronun bürokratik iş yükünü yerine getiren kişilerdir. Kamu kuruluşlarında ve özel işletmelerde evrak kabul, evrak işleme, imza ve onay hazırlama, doküman oluşturma, kopyalama, dosyalama, arşivleme gibi büro hizmetlerini gerçekleştirirler.

- *Sekreter:* Büro yeterliliklerinin kendine sağladığı üstünlüklerden yararlanarak doğrudan emir almadan sorumluluk üstlenebilen, tanımlanmış yetki sınırları içinde karar verip bunları uygulayabilen bir yönetici yardımcısıdır.
- *Yardımcı hizmet personeli:* Büronun temizliği, bakımı, onarımı, ulaşımı gibi destek görevlerini üstlenen kişilerdir.

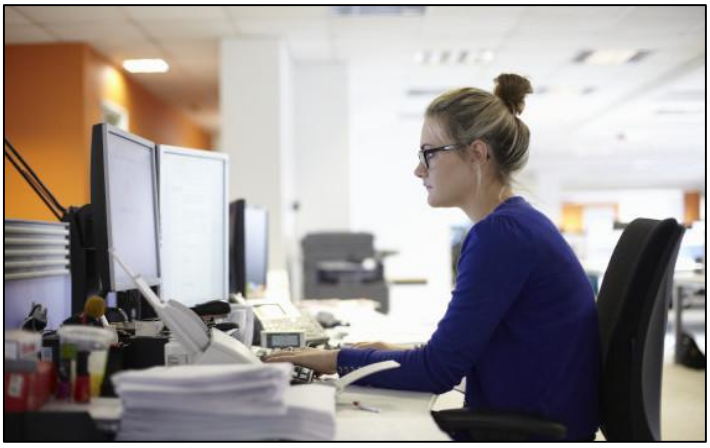
Bürolarda gerçekleşen işler çoğaldıkça iş tanımları değişmektedir. Genel olarak büro işleri kırtasiye, sekretarya ve yöneticilik işleri arasında orantılı biçimde dağılım göstermektedir. Bürolarda gerçekleştirilen işleri rutin, teknik, analitik, kişiler arası ve idari işler olarak sınıflandırmak mümkündür:

- *Rutin işler:* Dosyalama, fotokopi, kayıt tutma gibi düşünme gerektirmeyen ve beceriye dayanan işlerdir.
- *Teknik işler:* Dokümanları bilgisayarda hazırlamak, kaydetmek ve çıktı almak gibi kırtasiyeciliği de kapsayan ancak teknolojiye dayalı işlerdir.
- *Analitik işler:* Ofise gerekli araç gereçleri satın alınmasına karar verme gibi eleştiriye ve yaratıcı düşünceye dayalı işlerdir.
- *Kişiler arası ilişkiler:* Analiz etme, çıkarımda bulunma vb. yetenekleri içeren ve bir proje oluşturmak için koordineli bir takım meydana getirmek gibi işlerdir.
- *İdari işler:* Planlama, örgütleme, ölçme, motive etme gibi becerileri gerektiren idari işler, bütçeleme, personel seçimi, personel işlerini değerlendirme, problemlerin çözümünde aktif rol alma gibi işleri kapsamaktadır.

Büroda sekreterlerin yaptığı işler genellikle rutin ve teknik işlerdir. Uzmanlar, analitik işler ve kişiler arası ilişkilerde yönetime yardımcı olarak görev alan kişilerdir. Yöneticiler ise idari işleri yapmakla sorumludurlar.



Bürolarda yapılan işler, kendi içinde yapılma biçimine göre sınıflandırabilir.



Şekil 12.3. Ofis çalışanı

Çalışanların bulundukları statülere göre yapmaları gereken görevleri ve sorumlulukları aşağıdaki tabloda verilmiştir:

Tablo 12.1. Çalışanların Bulundukları Statülere Göre Yapmaları Gereken Görevleri ve Sorumlulukları

Görevler	İşlemler
Büro yönetimi işlemlerini yürütmek	İş programı yapmak
	Yanında çalışanların iş dağılımını yapmak, yaptıkları işi kontrol etmek
	Yöneticinin günlük çalışma programını düzenlemek
	Yöneticiyi günlük faaliyetler hakkında bilgilendirmek
	Büro düzenini sağlamak, büro ihtiyaçlarının teminini sağlamak
	Büro makinelerinin tamir ve bakımını sağlamak
	Kurum faaliyet alanı ile ilgili yayınları takip etmek
	Muhasebe yayınlarını tutmak
	İş verimini arttırıcı öneriler geliştirmek
Gelen-giden evrak işlerini yürütmek	Evrakları (faks, posta vb.) almak, açmak, sınıflandırmak, kaydetmek ve evrak akışını sağlamak
	Giden evrakları dağıtıma hazırlamak ve dağıtımını sağlamak
İletişim sağlamak	Fihrist hazırlamak, güncelleştirmek
	Telefon görüşmelerinin yapılmasını sağlamak
	Randevuları ayarlamak, misafirleri karşılamak
	İletişim bilgilerini kaydetmek ve iletişimi engelleyen aksaklıkları gidermek
	Kurum içi ve kurum dışı gelen talepleri yönlendirmek
Doküman hazırlamak	Rutin yazışmaları sağlamak, yazışma ile ilgili bilgileri toplamak
	Doküman taslağını hazırlamak
	Dokümanları yazmak, yazılan dokümanları kontrol etmek
	Dokümanları onaya sunmak, onaylamak ve çoğaltmak
Dosyalama işlemlerini yürütmek	Dosyalama sistemini kurmak
	Dosyaları güncellemek, dosyaları arşivlemek
	Dokümanları dosyalamak
	Dosyalardan alınan dokümanların takibini yapmak
Toplantı organizasyonu yapmak	Toplantı gündemini hazırlamak
	Toplantıda görev alacak personeli koordine etmek
	Toplantı yerinin hazırlanmasını sağlamak
	Katılımcıları toplantı hakkında bilgilendirmek
	Toplantı materyallerini sağlamak, toplantı tutanaklarını hazırlamak
Seyahat organizasyonu yapmak	Seyahate ilişkin bilgi edinmek, ulaşım ve konaklama rezervasyonu yapmak
	İlgili kişileri bilgilendirmek
	Seyahat materyallerini hazırlamak
Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek	Yanında çalışanlara eğitim vermek
	Meslekle ilgili toplantı, seminer faaliyetlerine katılmak
	Meslekle ilgili yayınları, teknolojik gelişmeleri izlemek
	Meslekle ilgili hizmet içi eğitim, iş başı eğitimi vb. faaliyetleri hazırlamak



Çalışanların statülerine göre yapmaları gereken görevleri ve sorumlulukları vardır.

Büro Yöneticisi



Büro yöneticisinin temel görevi, işin başkaları tarafından yapılmasını sağlamaktır.

Yönetici, örgütün belirlenen amaçlarına ulaşması için elde bulunan insan, bilgi ve ekonomik kaynakların koordinasyonunu sağlayarak belirlenen amaca yönelten kişidir. *Büro yöneticisi* ise büroların belirlenen amaçlarını gerçekleştirmek için planlı bir şekilde bilgiyi, çalışanları, araç gereç ve malzemeyi planlayan, örgütleyen, yöneten, koordine eden, denetleyen kişidir. Örgütün büyüklüğüne, büro faaliyetlerinin yoğunluğuna ve içeriğine bağlı olarak büro yöneticisinin alacağı unvanlar ile görev ve sorumlulukları değişmektedir.

Büro yöneticisinin görevleri

Büro yöneticisinin temel görevi, işin başkaları tarafından düzgün yapılmasını sağlamaktır. Ancak bunu sağlarken bazı görevleri yerine getirmelidir. Bu görevler, yönetim fonksiyonlarına göre farklılık gösterebilmektedir. Büro yöneticisinin her bir aşamadaki görevleri tabloda verilmiştir

Tablo 12.2. Büro Yöneticisinin Her Bir Aşamadaki Görevleri

Planlama aşamasındaki görevleri	• Kendi birimi için hedefler belirlemek, • İşi anlamak ve nasıl yapılacağını bilmek, • Örgütün politikalarını bilmek ve çalışanlara yorumlamak, • İzlenen yöntemleri geliştirmek, • Yeni gelişimlere ayak uydurmak.
Kontrol aşamasındaki görevleri	• Belirtilen uygulama ve prosedürleri takip etmek, • İş için konulan standartlardan yararlanmak ve bunları kullanmak, • Maliyet açısından iş çıktılarını geliştirmek ve genişletmek, • İşin niteliğini ve doğruluğunu kontrol etmek, • Yoğun iş gücünü hafifletmek ya da en aza indirmek.
Örgütleme aşamasındaki görevleri	• İşleri başkalarına havale etmek, • İşleri çalışanlar arasında bölmek, • Aynı birimlere benzer işleri vermek ya da dağıtmak, • Birim üyeleri arasında uygun otorite ilişkisi kurmak, • İş-çalışan ilişkisini güne uyumlu tutmak.
Yönetim çalışmaları aşamasındaki görevleri	• Çalışanları değişikliklerden haberdar etmek, • Çalışanları geliştirmek, değerlendirmek ve disipline etmek, • Takım çalışmasını ve çalışanlar arasındaki uyumu güven altında tutmak, • Çalışanları motive etmek.

Büro yöneticisinin sahip olması gereken temel bilgiler: İşlerin etkin bir şekilde yapılabilmesi için büro yöneticisinin bazı konularda bilgili olması gerekmektedir. Yöneticinin sahip olması gereken bilginin niteliği ve miktarı büronun türüne göre değişmektedir. Büro yöneticisinin bürosunu başarılı yönetebilmesi için şu temel bilgilere ihtiyacı vardır:

- *Teknik bilgi, prosedürler,* malzemeler, büro yerleşim şekilleri, ekipmanlar ve usul-tarz kullanımı gibi bilgileri kapsamaktadır. Büro yöneticinin işi gerçekleştiren insanlara liderlik yapabilmesi, işleri planlaması ve kontrol

edebilmesi için işin detayı hakkında yeterli derecede bilgi sahibi olması gerekmektedir.

- *Sorumluluk bilgisi,* örgüt politikalarının, kurallarının yanı sıra yönetici otoritesini ve sorumluluklarını kapsamaktadır.



Şekil 12.4. Büro yöneticisi

İşlerin etkin bir şekilde yapılabilmesi için büro yöneticisinin bazı bilgi ve becerilere sahip olması gereklidir.

Büro yöneticisinin sahip olması gereken temel beceriler: Yapılacak işleri planlama, analiz etme ve kontrol etmenin ötesinde insan emeği ve malzeme kullanımında israfı ortadan kaldırmak, büro yöneticisinin teknik becerisine bağlıdır. Mümkün olduğu kadar işlerin kolay yapılmasına zemin hazırlamak, iş tanımlarına, iş gereklerine ve unvanlara göre işlerin yürütülmesini sağlamak yöneticinin yönetme becerisiyle ilgilidir. Büro yöneticisi, gerekli olan temel bilgilere ilaveten bazı işlemleri yapmada gerekli olan şu becerilere de sahip olmalıdır:

- *Öğretme yeteneği:* Büro yöneticisi, kimin ne yapacağını, nasıl yapacağını ve ne zaman yapacağını önceden belirlemelidir. Bu kararların etkili olabilmesi için eldeki bilgileri analiz etmeli, mevcut durum içinde karar vermeli, geleceğe yönelik değerlendirme yapabilmelidir. Aldığı kararların uygulanması için talimatlar verebilmeli, görevlendirmeler yapmalıdır. Öte yandan gerektiğinde bilgisini ve tecrübelerini başkalarına aktarabilmelidir.
- *Metot geliştirme:* İdeal bir büro yöneticisi, planlama yapmadan iş yapmayacaktır. Planlama, şimdiki konum ile varmak istenilen hedefi birleştiren bir köprü niteliğindedir. Büro yöneticisi bu köprüyü oluşturmak için bilgi toplamak, bu bilgilere dayalı gelecekteki olayları tahmin etmek ve değerlendirmek, değerlendirmeler ışığında ulaşabilecek hedefler belirlemek, seçilen hedeflere ulaşmak için planlar yapmak, ilgili kişilerden geribildirim alarak ilerlemeleri takip etmek gibi adımlar atmalıdır. Öte yandan kullanılan malzemelerin, makinelerin ve emeğinin daha verimli kullanımı sürekli gelişme göstermelidir. Dolayısıyla büro yöneticisi, çevresindeki gelişmelere ve değişimlere göre iş yapısına ilişkin metotları geliştirebilmelidir.
- *İnsan ilişkileri becerisi:* Büro yöneticisi belirlenen hedeflere ulaşmak için bir ekip kurmalı ve bu kişilerin uyumunu ve iş birliğini sağlamalı, iş bölümünü iyi planlamalıdır. Ekibinin verimliliğini arttırmaya yönelik motivasyon ve yönetme sürecini iyi uygulaması gerekir. Bunun için temel insan ilişkilerini becerebilmelidir. Bunlar çalışanlarıyla iletişim kurabilme, iyi geçinebilme, birlikte iş yapabilmenin yanı sıra çalışanların kişisel

tavırlarını ve davranışlarını anlama, çıkan çatışmaları çözüme kavuşturma becerilerini kapsamaktadır.

Özetle büro çalışanlarının seçimi, geliştirilmesi ve motivasyonları ile büro işlerinin etkin bir biçimde yürütülmesi için gerekli fiziksel ve psikolojik ihtiyaçları karşılamak büro yöneticisinin sorumluluğudur. Büro yöneticisi bunların dışında ofis malzemelerinin belirlenmesi ve satın alınması, büro faaliyetlerinin diğer örgüt faaliyetleri ile koordinasyonunun sağlanması, ofis personelini yönlendirilmesi, tüm ofis faaliyetlerin verimlilik ve etkinlik ile yürütülmesini sağlanması gibi görevleri yürütmektedir. Büro yöneticisinin bu faaliyetleri etkin biçimde yürütebilmesi için örgütsel yönetim ve büro yönetimi konusunda bilgi ve beceri sahibi olması gereklidir.



Yönetim, örgütsel hedeflere ulaşmak için planlı ve koordineli biçimde hareket edilmesidir.

Büro Yönetimi Kavramı

Yönetim en genel tanımı ile başkalarını sevk ve idare etme etkinliğidir. Yönetim düzenli faaliyetlerden meydana gelir ve tüm yönetim unsurları arasında anlamlı bir uyumun olmasını gerektirir. Yönetim fonksiyonları arasında uyum ise ancak etkin yönetim ile gerçekleşebilir. Belirli amaçları etkili ve verimli olarak gerçekleştirilebilmesi için bir insan grubunda, iş birliği ve koordinasyon sağlamaya yönelik faaliyetlerden oluşan yönetim uygulamaları toplumsal yaşam kadar eski olmasına karşın yönetim ve örgütlerle ilgili olan yönetim bilimi 20. yüzyılın ürünüdür.

Ülkemizde büro olgusu dünyadaki oluşumundan yaklaşık 50 yıllık bir gecikmeyle kendini göstermiş ve Cumhuriyetin ilanından sonra gerçek anlamda uygulamaları görülmeye başlanmıştır. Büro olgusu, gelişimini sürdürmektedir zira hızla değişen teknoloji, iş dünyası, örgütler ve yönetim biçimleri, büroların da işlevlerini değiştirmiştir. Günümüzün bürosu, bilgilerin konuşulduğu, veri, yazı veya resim olarak toplandığı, incelendiği, biriktirildiği, saklandığı, üzerinde çalışıldığı, işlendiği ve iletildiği yerdir (Tengilimoğlu ve Tutar, 2003).

Yönetim, önceden belirlenen amaçlara ulaşabilmek için elde bulunan kaynakların (insan, bilgi, tabiat ve sermaye) planlı bir şekilde koordinasyon ve kontrolünü sağlayarak, birlikte hareket etmektir (Topaloğlu ve Koç, 2005). Büro yönetimi ise büro kaynaklarının büro fonksiyonlarını yerine getirmek amacıyla eşgüdümlemesidir. Bu kapsamda büro yönetimi, bürolardaki gündelik faaliyetleri yerine getiren, sekretarya hizmetlerini koordine eden, iletişim akışını sağlayan ve denetleyen, iletişimin farklı ortam, durum ve kişilerle nasıl kurulacağını belirleyen, iletişim ve bilgi teknolojileri konusunda gelişmeleri takip eden faaliyetler topluluğudur.

Büro yönetimi, dosyalama, arşiv, kayıt gibi büro faaliyetleri ile diğer büro hizmetlerinin uyum içinde yürütülmesini sağlamaya çalışır. Büro yöneticisi, bütün bu yönetim görevlerini yerine getirir ve örgütün, çalışmaların ve yönetenlerin sürekli gelişmesini sağlar. Büro yönetimi aynı zamanda bürolarda verimliliğin sağlanabilmesi için zaman ve stres yönetimi konusunda gerekli çalışmalar yapmayı gerektirmektedir (Tutar, 2006).



Şekil 12.5. Büro yöneticisi

Özetle büro yönetimi, örgütlerin çeşitli işlerinin yürütüldüğü bölümler olan bürolarda ortak amaçlara ulaşmak için tepe yönetimi tarafından yapılan stratejik plan ve politikaların uygulanmasıdır. Aynı zamanda çalışanların, araç gereçlerin, malzemelerin ve diğer kaynakların koordinasyonunun sağlanması, yönetilmesi ve denetlenmesidir (Topaloğlu ve Koç, 2005).

Büro Yönetiminin Kapsamı

Büro yönetimi, büro faaliyetleri ile büro hizmetlerinin uyum içinde yürütülmesi için çalışır.

Bugün yeni yönetim trendi, temel olarak yönetsel etkinliklerde bilimsel yönetimlerin uygulanmasını gerekli kılmaktadır. Yeni yönetim yaklaşımı, rekabet edebilirlik, performans, dağıtım, zaman yönetimi, kalite yönetimi, insan kaynakları yönetimi ve değer bakımından geleneksel yönetimden ayrılmaktadır. Kamu ve özel sektör kuruluşlarında işlerin büyük bir kısmı bürolarda görülür. Kuruluş, kurum ya da işletmenin hizmet ve çalışma konusu ya da alanı ne olursa olsun mutlaka büro hizmetleri vardır.

Yönetim etkinliğinin bir meslek olarak gelişmeye başlaması, bürolarda görülmesi gereken işleri arttırmış; veri toplama, bunları işleme, evrak yönetimi, örgütsel yazışmaların çoğaltılması gibi bürolarda yürütülen işlerdeki artış, büro yönetiminin gelişmesini sağlamıştır. Büro yönetimi, büroda sekretarya hizmetlerini koordine eden, iletişim akışını sağlayan, bunu denetleyen, yazılı ve sözlü iletişim yöntemlerini belirleyen faaliyetler topluluğudur. Büro yönetimi büro işlerinin yanında, büro çalışanlarının verimliliği için zaman ve stres yönetimi konusunda gerekli çalışmalar yapmayı gerektirir.

Günümüzdeki büro faaliyetlerinin önceliğini yöneticiler için veri toplayarak, bunları işlemek ve bilgiye dönüştürmek oluşturmaktadır. İçinde bulunduğumuz süreç, büro işlerini hizmet işinden bilgi işine ve büro çalışanlarını da personelden bilgi veya zihin işçisine dönüştürmüştür. Büro yönetimi kavramının daha iyi açıklanabilmesi için bazı hususların vurgulanması gerekmektedir:

- Örgütün tüm bölümlerindeki büro faaliyetleriyle ilgili yönetsel çabaları içeren büro yönetimi, bu nedenle sadece büro yöneticisinin çabaları ya da büroda yürütülen faaliyetlerle sınırlı değildir.
- Büro yönetiminde her durum için geçerli ve belirli bir kural olmaması, temel işlemlerinin etkili bir şekilde yerine getirilebilmesinde sıkıntı

oluşturmaktadır. Bunun için büro yönetiminde yönetim bilimi kadar yönetme sanatına da önem verilmelidir.

- Büro yönetimine ait temel işlevlerin yürütülmesinde karar verme zorunluluğu vardır. Kararlar, doğrulara ve gerçeklere dayanmalıdır. Başarılı bir yönetici, eldeki bilgilerden yararlanarak mevcut problemi doğru biçimde saptamalı, sonrasında probleme yönelik doğru çözümler üretmek için çaba harcamalıdır.
- Bürolarda tüm yönetsel süreç, üretkenliğe ve başarılı fikirler geliştirmeye bağlıdır. Örneğin büro iş akışının en verimli yolunu bulmak ilk olarak iyi bir fikirle başlar. Böyle fikirler ise ancak gözlemin ve düşüncenin sonucunda çıkmaktadır.



Bürolarda yapılan işlerin örgütsel verimliliğe ve etkinliğe katkı sağlaması, büro işlerini temel iş hâline getirmiştir.

Büro Yönetiminin Amacı

Günümüzde insan kaynakları yönetiminin gelişmesi, bilginin ve bilgi işinin önem kazanması ve bilginin üretimin temel unsuru durumuna gelmesi, büro faaliyetlerinin önemini arttırmıştır. Bürolarda yapılan işlerin örgütsel verimliliğe ve etkinliğe katkı sağlaması, büro işlerini temel iş hâline getirmiştir. Büro yönetiminin amacı, işlerin planlanması, organizasyonu, kontrol edilmesi ve bu fonksiyonların koordinasyonudur. Gerçekleştirilen çalışmaların daha etkin ve verimli yapılmasına yardımcı olacak şekilde yararlı hizmetler sağlamayı kapsamaktadır.

Öte yandan büro yönetiminin işlerin etkin, verimli ve düşük maliyetle yapılmasına yardım etme gibi amacı da bulunmaktadır. Büro yönetiminin amaçları genel itibarıyla şöyledir (Başpınar ve Bayramlı, 2008):

- Örgütün etkili ve verimli işlemesi için gereksinim duyduğu tüm bilgileri, gerektiği zamanda ve uygun biçimde ilgililerine sağlamak,
- En az giderle yeterli kayıtları ve raporları sağlamak, kayıtları en iyi biçimde tutmak,
- Örgütün rekabetçi gücünü desteklemek,
- Evrak işlerini ve işlemlerini doğru biçimde yürütmek,
- Müşteri hizmetlerinin karşılanmasına yardımcı olmaktır.

Büro Yönetiminin Önemi

Büro yönetimi, bürolarda yapılacak olan işlerin planlanması, örgütlenmesi, koordinasyon ve kontrolü ile ilgili faaliyetleri kapsar. Bürolarda yapılan günlük işlerin yanı sıra büroların özellikle bilgiyi işlevsel hâle getirmesi ve yönetimin çalışmalarını kolaylaştırması, büro yönetimini daha önemli bir hâle getirmiştir. Dolayısıyla bürolar, sadece yönetim için değil bütün örgütsel faaliyetler içinde gerekli birimlerdir. Bu nedenle büro yönetiminde çağdaş standartların ve yönetim metotlarının uygulanmasıyla örgütler ciddi avantajlar elde edebileceklerdir (İslam, 2011).

Büro Yönetiminin Fonksiyonları

Bürolar, planlama, örgütleme, yöneltme, koordinasyon ve denetim gibi temel örgütsel fonksiyonları yerine getirmesi amacıyla yürütülen ikincil nitelikteki

işlerin yapıldığı yerlerdir. Sayılan örgütsel fonksiyonların yerine getirilmesi için bilgiye ve iletişime ihtiyaç vardır. Bu bilgiler, bürolarda ve büro elemanları tarafından toplanan verilerin işlenmesi ile üretilir. Bu kapsamda büro yönetiminin beş temel fonksiyonu bulunmaktadır. Örgütsel yönetim, planlama aşamasıyla başlar ve denetim aşamasıyla son bulur. Denetim sürecinde belirlenen amaçlarda sapmalar olduğu ortaya çıkarsa bu eksiklikler ya da aksaklıklar geribildirim ile yönetime aktarılır ve yeni bir süreç başlatılır. Büro yönetiminin fonksiyonları aşağıda açıklamalarıyla verilmiştir (Başpınar ve Bayramlı, 2008; Şakar ve Küçükarslan, 2008; Topaloğlu ve Koç, 2005; Tutar,2006).



Planlama, örgütleme, yöneltme, koordinasyon ve denetim, büro yönetiminin fonksiyonlarıdır.

Planlama: Yönetimde ilk aşama olarak bilinen planlama, diğer fonksiyonların önünde gelmektedir. Zira planlama, örgütsel amaçlara ulaşmak için yönetime yardımcı olacak şu sorulara cevap vermektedir: "Ne yapılacaktır? Kim yapacaktır? Ne zaman yapılacaktır? Neden yapılacaktır?". Bu aşamada yönetici, başında bulunduğu ve yönettiği büronun amacını gerçekleştirmek için gerekli olan nicelik ve nitelikteki beşerî, maddi, parasal ve hukuki kaynakları çeşitli yollarla saptar. Kapsamlı bir faaliyet olarak örgütün yönetim basamaklarını ve yöneticilerini ilgilendiren planlama, devamlı yani sona ermeyen faaliyet olarak bir seçim ve tercih işidir. Planlama süreci çeşitli aşamalardan oluşmaktadır:

- İlk aşama, amaçların belirlenmesidir. Belirlenen amaçlara ulaşmak, yönetimin amacıdır. Ancak amaçların belirgin ve açık bir biçimde tanımlanması şarttır. Bunlar olmadığı takdirde planların başarısız olma riski büyüktür.
- İkinci aşama, plana göre nasıl davranılacağının belirlenmesidir.
- Planlamanın üçüncü aşamasında amaçlara götürecek konularla ilgili çözümler üzerinde durulur. Seçenekler incelenir, karşılaştırılır, analiz edilir ve çeşitli alternatif çözümler arasından en uygun olanı seçilir.
- Son aşama, daha önce yapılan hazırlıklar ve çalışmalar doğrultusunda örgüt için en uygun olana karar verilmesidir. Ayrıca yapılacak işler için gerekli olan sürenin tahmin edilmesi diğer bir deyişle hangi zaman diliminde hangi işlerin yapılacağı, bu işler için gereken kaynakların miktarı ve niteliği, kaynakların nasıl sağlanacağı ve nereden sağlanacağı gibi işlemler için kararlar verilmektedir. Öte yandan bu süreçte kullanılacak yöntemlerin belirlenmesi ve gerekli kişilere duyurulması, unutulmaması gereken bir işlemdir.

Planlama, yönetim faaliyetlerinin ilk basamağını oluşturmalı ve ilk olarak ele alınmalıdır. Zira planlamanın örgütün bütün faaliyetlerinin amaca dönük olmasını sağlamak, belirsizlikleri azaltmak, diğer yönetim fonksiyonlarının gerçekleşmesini sağlamak, kararlarda yol göstermek, geleceğe dönük olmak böylece belirlenen amaçlara ve hedeflere ulaşmayı sağlamak gibi çeşitli yararları bulunmaktadır.

Örgütleme: Planlama genel amaçların ortaya konması iken örgütleme (organize etme), planlama aşamasında belirlenen amaçlara ulaşmak üzere geliştirilen yollara uygun örgütsel yapıyı kurmak ve hedeflere ulaşabilmek için yapılacak çalışmalar bütünüdür. Bu kapsamda örgütsel yapının oluşturulması ile ilgili etkinliklerin toplamıdır. Örgütleme bir bakıma planlamanın arkasından bi-



Örgütleme, planlamanın arkasından bir adım atmak veya bir adım ileriye gitmektir.

adım atmak veya bir adım ileriye gitmektir. Bu kapsamda örgütleme, belirlenen amaçları kısa zamanda, verimli bir şekilde ve az maliyetle gerçekleştirebilmek için yapılan örgütsel bir faaliyettir. Yapılacak işler planlamada belirtilmesine karşın işlerin organize edilmesi ve gruplar hâline getirilmesi, bu işleri daha az gider ve zaman ile gerçekleştirmeyi sağlayacaktır. Örgütleme sonucunda görevler oluşmaktadır. Bu görevlerin yerine getirilmesi ise yetki ve sorumlulukları meydana getirmekte, sonucunda kadrolar ortaya çıkmaktadır. Bu yapı, resmî örgüt yapısıdır. Bir de önceden planlanması mümkün olmayan resmiyetin dışında bir örgüt yapısı vardır. Resmî olmayan yapılar, örgütün insan unsuruna bağlı olarak kendiliğinden ortaya çıkan bir yapıdır.

Yöneltme: Çevremizde yer alan bütün örgütler bir amaca yöneliktir. Örgütlenmiş çabalar genel anlamda mal ve hizmet üretiminin yerine getirilmesi yönündedir. Büro yönetiminde yöneltme, yöneticinin çalışanlara önderlik etmesi, onları güdülemesi ve çalışanların amaçları ile büronun amaçlarını uyumlaştırması, koordine etmesidir. Yöneltme örgütlemenin başarısı için gerekli olup yöneticilerin iş yapma yeteneği ile ilgilidir. İş yapmak ise fiziki araçlar kadar yetkiye bağlıdır. Bu nedenle yöneltme, çalışanlara emir verme ya da diğer yollarla ne yapılması gerektiğini bildirme ile ilgilidir. Emir vermek her zaman sert bir eylem olmayıp, emirlerin rica şeklinde verildiği de bilinmektedir. Örgütün istenilen doğrultuda faaliyet göstermesi için yöneticilerin vereceği emir ve talimatların veriliş biçimi, onların uygulanmasında yöneticinin liderlik niteliklerine sahip olması, astlarını motive etme, gerekli haberleşme düzenini kurma, örgütte geliştirilecek örgüt iklimi gibi konulara önem verilmesi yönelme fonksiyonuna etkinlik kazandıracaktır. Planlanan hedeflere ulaşmak, örgütleme ve yöneltme ile sağlanabilir. Bu da ancak örgüt içindeki bireylerin veya bireylerin oluşturduğu grupların işletmenin amaçlarına hizmet edici yönde güdülenmesi ile gerçekleşebilecektir. Yöneltmenin başarılı olabilmesi için bireylerin amaçları ile işletmenin amaçlarını koordine etmek, grup ve örgütün amaçlarını paralel hâle getirmek, biçimsel olmayan liderlerin iş birliğini sağlamak, yetki devretmek, karar vermede danışmak, sistem uygulamak, iyi haberleşme teknikleri uygulamak ve etkili bir denetim sistemi kurmak bir gerekliliktir.

Koordinasyon: Örgüt bir grup insanın ortak çabasıyla gerçekleştiği için örgütte yer alan bireyler bu ortak amaca ulaşmak için çaba harcarsa başarılı olunabilecektir. Diğer bir deyişle koordinasyon sağlanırsa örgütsel amaçlar gerçekleşebilecektir. Bu kapsamda koordinasyon, örgütün belirlenmiş amaçlara ulaşmasını sağlamaya, çalışmalarını kolaylaştırmaya ve başarılı olmaya yönelik biçimde tüm faaliyetlerin uyumlaştırılmasıdır. Büro yönetiminde koordinasyon, yöneticinin kendisine bağlı birimlerin çalışmalarını bir grup çalışmasına dönüştürmesi sürecidir. Koordinasyon, dikey, yatay ve merkezî olmak üzere üçe ayrılabilir. Dikey koordinasyon ast-üst ilişkilerine bağlı olarak sağlanan koordinasyondur. Yatay koordinasyon, aynı yönetimin basamağı arasındaki koordinasyondur. Bu, aynı bölümlerde çalışanlar arasında olabileceği gibi iki farklı bölümde çalışan kişiler arasında da olabilir. Öte yandan satın alma bölümü ile üretim bölümü arasındaki koordinasyon ise üst yönetimde merkezî bir

koordinasyon kurmakla sağlanabilir. Belirlenen amaçlara ulaşmak üzere diğer yönetim fonksiyonlarının başarılı bir şekilde yürütülmesi koordinasyona bağlıdır. Yeterli ve nitelikli koordinasyon büro faaliyetlerinde verimliliği artıran önemli bir unsur iken koordinasyon eksikliği ise büroda işlerin gecikmesine, ağırlaşmasına ya da kaynak israfına neden olabilmektedir.



Denetim eksikliği, ne tür yönetim sorunları yaratabilir?

Denetim: Denetim, yönetim faaliyetlerinde gerçekleştirilen uygulamalarının değerlendirilmesi, ölçülmesi ve sonunda düzeltici tedbirlerin alınmasıdır. Denetim ne işler başardığımızı ve hangi noktaya geldiğimizi ayrıca nerede bulunduğumuzu belirlemeye yarayan bir fonksiyondur. Bu fonksiyon, diğer yönetim işlevlerinin neyi, nasıl ve hangi ölçüde başardığını araştırmakta ve saptamaktadır. Denetim, yönetim fonksiyonlarının sonuncusu olarak görülmektedir. Bunun nedeni, diğer fonksiyonların başarısını ölçen bir özelliğe sahip olmasıdır. Yönetim faaliyetinin tamamlanması denetim ile gerçekleşebilecektir. Denetim, çoğu zaman astlar tarafından uyulması gereken hususların yerine getirilip getirilmemesinin ortaya konması ya da bir ceza sisteminin başlangıcı olarak düşünülmektedir. Burada hataya düşülmektedir zira denetim, geniş anlamıyla arzulanan bir amaca ulaşılıp ulaşılmadığını veya hangi ölçüde ulaşıldığını araştırmaktır. Daha açık bir ifade ile diğer işlevlerin neleri, nasıl ve ne ölçüde başardığının araştırılması ve saptanmasıdır. Böylece planlamanın gerekleri doğrultusunda faaliyetler düzenlenebilecektir. Denetim faaliyeti yerine getirilirken yapılan işler genel olarak iki kısımdır. İlki planlanan ile gerçekleşen olayları karşılaştırmaktır. Örgütlerin belirledikleri hedeflerine ulaşması için hazırlıkları planlar doğrultusunda astlar tarafından ortaya konulan performansın ölçülmesi ve gerekli düzeltmelerin yapılması bu fonksiyon sayesinde gerçekleşecektir. İkincisi ise planlamaya göre meydana gelen sapmaları belirlemek ve gerekli düzeltmeleri yapmaktır. Bu kapsamda, yönetim faaliyetlerindeki uygulamaların değerlendirilmesi, ölçülmesi ve sonunda düzeltici faaliyetlerin yer almasıdır. Yapılan ya da yapılacak olan faaliyetleri, planlamada ortaya konan standartlara uydurma işlemi olan denetimin çeşitli özellikleri bulunmaktadır:

- Denetimin amaçlara ve planlara dayandırılmasıdır. Denetimin amacı, örgütün amaçlarına ulaşmasının sağlanmasıdır.
- Denetim ilgili faaliyetin gereklerini ve ihtiyaçlarını yansıtmalıdır. Denetim, işin bütününü kapsamalıdır.
- Denetim, esnek olmalıdır. Örgütün içinde bulunduğu çevrenin koşulları değiştiğinde denetim de değişebilmelidir. Denetim, özellikle beklenmeyen olaylar karşısında esnek olmalıdır.
- Denetim, örgüt yapısına uygun olmalıdır.
- Denetim, ileriye odaklanmalıdır.
- Denetim, tarafsız olmalıdır. Denetim sistemi, duygusal davranışlara yer vermeden uygulanmalıdır.
- Denetimde düzeltici tedbirler de yer almalıdır.

Planlamanın gerekleri doğrultusunda faaliyetlerin düzenlenmesi olarak denetim çeşitli alanlarda yapılmaktadır. Bu denetim alanlarından bazıları personel

ile ilgili denetim, mali denetim, örgütün dış ilişkilerinin denetimi, üretilen mallar ve kalite miktarıyla ilgili denetimdir.

Büro Yönetimi Teknikleri

Büro sistemlerini iyileştirme amacıyla büro çalışanlarının verimliliğini sağlayacak iş ve yöntem etütleri yapılır. Bunun yanında bürolarda, büro sistemlerinin verimliliğini ve etkinliğini etkileyebilecek kaynaklarının tespit edilmesi gerekir. Büro yönetimi teknikleri aşağıda verilmiştir (Başpınar ve Bayramlı, 2008; Şakar ve Küçükarslan, 2008; Tekin, 1998; Topaloğlu ve Koç 2005; Tutar, 2006):



Büro çalışanlarının verimliliğini sağlayacak çeşitli tekniklerden yararlanılır.

İş programları: İş programları, yönetimin planlama evresinde yapılması gereken bir süreçtir. İş programının planlama ile temelleri oluşturulduktan sonra örgütleme sürecinde bu programlar daha detaylı bir hâle getirilir. Örgütleme sürecinde belirlenen işlerin hangi bölümün sorumluluğunda olduğu saptanır. İşler, günlük, haftalık, aylık ve yıllık olarak planlanır. Bu planlamanın ardından işleri yapacak kişiler belirlenir. Bu işlemlerin tümü tamamlandıktan sonra, bölümler ve kişiler arasında koordinasyon (eşgüdümleme) oluşturulur.

İş tanımları: İş analizinin bir uzantısı olan iş tanımları, işin örgüt içindeki yerini ve önemini belirler. İş tanımları, iş analizi ile elde edilen bilgilerin sistematik ve bilinçli bir şekilde sunulmasıdır. İş tanımı, işle ilgili bilgileri sistematik bir biçimde ve tek bir sayfada veren iş formudur. İş tanımının amaçları, işin yapılma amacını belirlemek, gerekli olan yetenek ve sorumlulukları saptamak, işin diğer işlerle ilişkisini belirlemek ve iş şartlarını çalışanlar açısından belirli hâle getirmektir. Diğer bir ifade ile iş analizindeki bilgilerin daha kolay anlaşılmasını ve algılanmasını sağlamaktır. Bu amaçlarla yapılan iş tanımları, personel seçiminde personelin yönlendirilmesinde, eğitilmesinde ve performansının değerlendirilmesinde kullanılır. İş tanımlarında dikkat edilmesi gereken, iş tanımının işi yapan kişiyi değil işin kendisini tanımlamasıdır.

İş analizi: İş analizi, bir örgütte bulunan işlerin, görevlerin, sorumlulukların, yöntemlerin, çalışma koşullarının ve işi yapan kişilerde bulunması gereken kişisel niteliklerin sistematik bir biçimde analiz edilmesi ve elde edilen bilgilerin derlenmesi sürecidir. Bir iş hakkında güvenilir ve kullanılabilir bilgi toplama süreci olan iş analizi, işin öğeleri ile çeşitli unsurlar bakımından içinde bulunduğu durumu ve öteki işlerden farklılığını ortaya koyan bilimsel, teknik bir çalışmadır. İş analizinde temel amaç, yapılan işi kolaylaştırarak iş gücünün verimliliğini arttırmaktır. Bunun için yapılan fonksiyonel iş analizinde belirli bir iş pozisyonunda çalışan kişi odak alınır ve bu çalışanın işin yerine getirilmesi için sahip olması gereken eğitim düzeyi, fiziksel ve düşünsel özellikleri, deneyimleri, özel yetenekleri gibi konular incelenir. Böylece işin en önemli yönleri ortaya çıkarılarak iş tanımlanır, iş için gereklilikler ortaya koyulur. Bu kapsamda işin gerekleri, nasıl yapılacağı, ne zaman yapılacağı, nerede yapılacağı ve neden yapılacağı gibi sorularının cevapları bulunmaya çalışılır.

İş basitleştirme: İş basitleştirme, örgüt genelinde mal veya hizmet üretimi sürecinde kullanılan metotların daha basit hâle getirilmesiyle iş yapma performansının yükseltilmesidir. Diğer bir ifade ile verimliğin artırılması çabasıdır. İş basitleştirme ancak örgütteki tüm çalışanların katılımı ve üretim sürecine uygulanmasıyla örgütün maliyetlerinin azalmasını sağlayacaktır.



Ücret,
insanın örgütte çalışması karşılığında aldığı
temel karşılıktır.

İş tasarımı: İş tasarımı, belirli bir iş ya da birbirine bağlı işlerden oluşan sistemlerin, çalışanların deneyimlerini ve verimliliklerini artırmak amacıyla değiştirilmesi ya da iyileştirilmesi faaliyetlerdir. Bunların bir kısmı, işin tasarımı için kullanılırken bir kısmı da iş ya da çalışanın gelişimi amacıyla kullanılan tekniklerdir.

İş verimini yükseltme: Yüksek verimlilik, aynı kaynaklarla daha çok üretmek ya da aynı girdiyle daha çok çıktı elde edebilmektir. Üretilen mal veya hizmet için harcanan zaman ve girdi azalıyor, çıktı ve kalite yükseliyorsa verimlilik artıyor demektir. Öte yandan zaman, evrensel bir ölçü olduğu, insanın denetimi dışında kaldığı ve başka bir kaynakla ikame edilemediği için verimlilik ölçümleri için önemli bir unsurdur. İstenen sonucu sağlamak için çıktının kalitesini düşürmeden, harcanan zaman azaldıkça sistemin verimliliği artacaktır.

İş etüdü ve iş ölçme: Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) iş etüdünü, tanımlanmış bir faaliyetin gerçekleştirilmesi için gerekli insan ve malzeme kaynaklarının en uygun kullanımını sağlamaya, metot etüdü ve iş ölçümü tekniklerinin oluşturulduğu bir terim olarak tanımlamaktadır. İş etüdü, birimlerin faaliyetlerini sistematik bir yaklaşımla tanımlamak, geliştirmek, standartlaştırmak ve ölçmek için kullanılan bilimsel problem çözme tekniğidir. İş ölçümü ise metot etüdüyle kapsamı azaltılan işlerin daha etkin azaltılabilmesi için gerekli olan zamanı belirlemek amacıyla planlanan faaliyetlerdir. Bu kapsamda iş ölçümü, işlerin gerçekleşmesi için yapılan işlemlerin üretim süresini ölçmeyi dikkate almaktadır. İş ölçümüyle amaçlanan, toplam süre içindeki gereksiz zaman harcamaları ortadan kaldırmaktadır. Böylece işlerin yapılması sürecinde gerekli zaman standartlarının ortaya çıkması sağlanabilecektir.

İş değerlendirmesi: İş değerlendirmesi, çeşitli işlerdeki yeterlilik, çaba, sorumluluk ve iş koşulları gibi unsurları temel alarak işlerin içerik ve önem bakımından karşılaştırılmasıyla işlere değer biçilmesidir. Çünkü bir örgütte gerçekleşen işlerin hepsi aynı derecede beceri, sorumluluk ya da çaba gerektirmemektedir hatta yapılan işlerin bir kısmı daha fazla sorumluluk ya da gayret isterken bir kısmının çalışma koşulları daha ağır olabilmektedir. İş değerlendirmesi, örgütte yapılan bütün işleri objektif ölçülerle değerlemeyi amaçlamakta, her işin kesin değerini ölçmek yerine her bir işin diğer işlere göre mutlak değerini belirlemeyi hedeflemektedir. Bu şekilde örgütte işlerin birbirine göre zorluk derecesinin saptanması ve buna göre bir değerlendirme yapılmasıyla ücret yönetimi için veri sağlanmış olur. İş değerlendirmesi yapmanın yararları şöyledir:

- Ücret sisteminde karşılıklı kabul edilmiş ilkelerle bir çerçeve oluşturarak eşitsizliği ve keyfî ödeme yapısını ortadan kaldırır.

- İş değerlendirmesine esas olan iş analizleri yapılırken elde edilen bilgiler, örgütte işlerin daha iyi organize edilmesine yardımcı olur.
- İyi hazırlanmış iş tanımları, çalışanların seçiminde ve işe alımında temel teşkil eder. Aynı bilgiler, çalışanların iş yerindeki başarısının değerlendirilmesi, diğer çalışanlarla mukayese edilmesi, çalışanların eğitimi gibi konularda kullanılabilir.
- Üretimde ve bürolarda çalışan personel arasında ödemelerin adil dağılımına yardımcı olur.



Verimlilik artışı, İş ve kaynak ile örgütün iç ve dış çevresine yönelik unsurlarda iyileştirme yapılmasıyla gerçekleşebilir.

Ücretlendirme: Ücret, insanın örgütte çalışması karşılığında aldığı en temel karşılıktır. İş değerlendirmede önemli yeri olan ücretlendirme, çalışanlar ve işverenler için büyük önem taşımaktadır. Zira çalışanlara ödenecek ücretin yeterli ve adil olması gereklidir. İşverenler açısından ise ücret, maliyete olan etkisiyle rekabeti etkileyebildiği gibi çalışanları işyerine çekmek veya işyerinde tutmak açısından da önem taşımaktadır. Çalışan, ücrete paradan başka anlamlar yükleyebildiğinden aldığı ücret kendisi için çok önemli olmaktadır. Ücret, birey açısından şu temel konularda önem kazanabilmektedir:

- Ücret, bireyin güvensizlikten kaçınma, kendisinin yeteneklerine inanma, kendini kanıtlama gibi güdülerini tatmin etmesini ve kişisel amaçlarına ulaşmasını sağlar.
- Ücret, bireye işindeki ilerlemesi, örgüte yaptığı katkıların değerlendirilmesi, diğer çalışanlar arasındaki başarısı, hiyerarşik yapıdaki yeri gibi konularda geribildirim sağlar.
- Ücret, bireyin kendi amaçları için başkalarını (amirini, iş arkadaşlarını) etkileme derecesini gösterir.
- Ücret, bireyin satın alabileceği mal ve hizmetleri temsil ettiği için bireysel refah olarak algılanmaktadır.

Büro Yönetiminde Verimlilik

Verimlilik, zamanla ve üretilen mal ve hizmetin kalitesi ile doğrudan ilgilidir. Üretilen mal ve hizmet için harcanan zaman ve girdi azaltılıp, çıktı ve kalite yükseltilebiliyorsa verimlilik artıyor demektir. Bürolarda üretilen hizmetin kalitesini düşürmeden, söz konusu hizmetin üretilmesi için harcanan zaman azaltılabiliyorsa büro verimliliği artıyor demektir. Bürolarda verimlilik büroda kullanılan kaynakların eşgüdümü ve uyumu sonucunda ortaya çıkar. Büro verimliliği, büro çalışanları ile doğrudan ilgilidir. Büronun en değerli kaynağı olan büro çalışanlarından gerekli verimliliği elde etmek için motive edilmeleri ve iş tatmini bulmaları sağlanmalıdır.

Bürolarda verimliliği sağlamak için insan kaynaklarının ve üretim/hizmet araçlarının verimliliğini arttırmak gerekir. Verimlilik artışı genel olarak işle, kaynakla ve örgütün iç ve dış çevresiyle ilgili unsurlarda iyileştirme yapılmasıyla mümkün olabilir:

- *İşle ilgili unsurlar:* Büro işlerinin katma değer yaratmayacak unsurlardan arındırılmasıyla elde edilebilecek verimlilik biçimidir.

Bürolarda verimliliği sağlamak önem taşımaktadır.

- *Kaynakla ilgili unsurlar:* Emek ve zaman verimliliği sağlayacak, büroların otomasyona dayalı iş yapmasını olanaklı kılacak, araç ve sistemlerin yardımıyla elde edilebilecek verimliliktir.
- *Çevre ile ilgili unsurlar:* Büroların iç çevresinin ergonomik unsurlara göre tasarlanmasıyla ilgili faktörlerin yanında büronun dış çevresinden büroyu etkileyecek gürültü, hava kirliliği gibi faktörlerdir.

Aslında bürolarda sistem iyileştirme, bir bütün olarak büro sistemlerinin performansını arttırmayı amaçlamaktadır. Sistem iyileştirme faaliyetleri, yönetim geliştirme, yönetici geliştirme ve büroların geliştirilmesini içermektedir. Bu kapsamda büro sistemlerinin iyileştirilmesi, bürolardaki sorunların tespit edilmesi, önceliklerin belirlenmesi, sorunun ortadan kaldırılması için gerekli verinin toplanması, paylaşılması, ortak planlama yapılması, çözüm alternatiflerinin uygulanması ve sonuçların izlenmesi adımlarından oluşmaktadır. Öte yandan çalışanlar arasındaki çatışmaların giderilmesi, yönetsel belirsizliklerin azaltılması, ekip çalışmasının geliştirilmesi, büro çalışanlarıyla örgütsel amaçların uyumlaştırılması, çalışanların eğitilmesi ve geliştirilmesi ile ilgili çalışmalar, sistem iyileştirme çalışmalarının diğer boyutunu oluşturmaktadır. Bunun gerçekleşmesi için büro çalışanlarının inançlarında, tutumlarında ve davranışlarında gerekli değişiklikler yapılmalı, birbirleriyle etkileşimleri sağlanmalı, birbirlerine yardımcı olmaları teşvik edilmelidir.



Şekil 12.6. Bürolarda verimlilik

Büro sistemlerini iyileştirme amacıyla büro çalışanının verimliliğini sağlayacak iş ve yöntem etütleri yapılmalıdır. Büro teknolojileri kullanılarak doküman yönetimi sistemi, veri işleme sistemi, yönetim bilgi sistemi ve karar destek sistemleri kurulmalıdır. Büroların yerleşim yerleri, yapıların büyüklükleri ve büro teknolojileri verimlilik koşullarına uygun olmalıdır. Ayrıca büroların örgütlenmesi sırasında belirli ergonomi kurallarına ve işyeri düzenleme ölçütlerine uygun olmasına dikkat edilmelidir.



Bireysel Etkinlik

- Bir örgüt için etkili bir büro yönetimi politikası olmalı mıdır? Nedenlerini tartışınız?
- Yöneltme, örgütsel başarıya nasıl katkıda bulunur?



Özet

- Yönetim, amaçların etkili ve verimli bir biçimde gerçekleştirilmesi için bir insan grubunda iş birliği ve koordinasyon sağlamaya yönelik olarak sürdürülen çalışmalardır. Bir yönetim etkinliğinin olabilmesi için amaç, etkinlik, kaynak, koordinasyon ve yönlendirme olarak dört temel unsur bulunmalıdır. Bürolar, örgütsel faaliyetlerin yerine getirildiği üst, orta ve alt düzey yöneticiler ve çalışanlar tarafından kullanılan mekanlardır. Büro yönetimi, büro faaliyetlerini planlama, eşgüdümleme ve kontrol ile ilgili faaliyetleri içermektedir. Günümüzün tüm örgütleri için en önemli ve vazgeçilmez unsur bilgidir. Örgütsel bilgilere ait tüm işlemler bürolarda yapılmaktadır. Bilimsel ve teknolojik alanlardaki hızlı gelişmeler büroların yapısını etkilemektedir. Bu nedenle örgütler imkanları ölçüsünde çalışma ortamlarını yeni ve güncel teknolojilere dayalı ürünlerle donatmaktadır. Teknolojinin çalışma ortamlarında özellikle bürolarda kullanılması, büro işlerine olumlu katkı sağlamakta ve çoğunlukla çalışanların verimliliğini artırmaktadır.
- Bürolar, destek verdikleri faaliyet alanının özelliklerine göre tanımlanmaktadır. Büroları uzmanlık alanına, ait oldukları kurumlara, kuruluş amaçlarına ve yerleşim biçimlerine göre gruplandırmak mümkündür. Öte yandan büroların en temel işlevi, bir örgütün faaliyetlerini yönetmek ve bu faaliyetler arasında koordinasyonu sağlamaktır. Bu kapsamda büroların işlevlerini yerine getirirken bilginin toplanması, bilginin düzenlenmesi, bilginin analizi, bilginin depolanması ve bilginin iletilmesi gibi faaliyetleri gerçekleştirirler. Bu faaliyetlerin geçekleştirilmesinde çeşitli çalışanlar görev almaktadır. Bu çalışanlar, yöneticiler, uzmanlar, memurlar, sekreterler ve yardımcı personellerdir.
- Bürolarda gerçekleşen işler çoğaldıkça iş tanımları değişmektedir. Genel olarak büro işleri kırtasiye, sekretarya ve yöneticilik işleri arasında orantılı biçimde dağılım göstermektedir. Ancak bürolarda gerçekleştirilen işler, rutin, teknik, analitik, kişiler arası ve idari işler şeklinde sınıflandırılabilir. Büro yönetimi, örgütlerin çeşitli işlerinin yürütüldüğü bölümler olan bürolarda ortak amaçlara ulaşmak için tepe yönetimi tarafından yapılan stratejik plan ve politikaların uygulanmasıdır. Aynı zamanda çalışanların, araç gereçlerin, malzemelerin ve diğer kaynakların koordinasyonunun sağlanması, yönetilmesi ve denetlenmesidir. Bürolar, planlama, örgütleme, yöneltme, koordinasyon ve denetim gibi temel örgütsel fonksiyonları yerine getirmesi amacıyla yürütülen ikincil nitelikteki işlerin yapıldığı yerlerdir. Örgütsel yönetim, planlama aşamasıyla başlar ve denetim aşamasıyla son bulur. Denetim sürecinde belirlenen amaçlarda sapmalar olduğu ortaya çıkarsa bu eksiklikler ya da aksaklıklar geribildirim ile yönetime aktarılır ve yeni bir süreç başlatılır.

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi açık büroların sakıncalarından biri değildir?
   a) Ortamın güvenlik gerektiren işlere uygun olmaması
   b) Ortamın dikkat dağılmasına neden olabilmesi
   c) Ortamın gizlilik gerektiren işlere uygun olmaması
   d) Ortamın gürültülü olabilmesi
   e) Ortamın ekip çalışmasına uygun olması
2. Görevi, yöneticilere önerilerde bulunmak ve danışmanlık yapmak olan büro çalışanı aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Yönetici
   b) Uzman
   c) Memur
   d) Sekreter
   e) Yardımcı personel
3. Ham bilginin işlevsel bilgiye dönüştürülmesi büro yönetiminin hangi fonksiyonunu ifade etmektedir?
   a) Bilginin toplanması
   b) Bilginin düzenlenmesi
   c) Bilginin analizi
   d) Bilginin depolanması
   e) Bilginin iletilmesi
4. Yöneticinin örgütün mal varlığını kullanma ve kullandırma yetkisine ne ad verilir?
   a) Hukuksal yetki
   b) Ekonomik yetki
   c) Yönetim yetkisi
   d) Maddi yetki
   e) Denetim yetkisi
5. Aşağıdakilerden hangisi büro yönetiminin amaçlarından biri değildir?
   a) Örgüte rekabet gücü sağlamak
   b) Örgütsel işleyiş için gerekli bilgileri temin etmek
   c) Örgütsel işler için kayıt ve doküman sağlamak
   d) Örgütsel kayıtları en az giderle tutmak
   e) Örgütsel kârlılığı sağlamak
6. Büronun bürokratik iş yükünü (kırtasiye işlerini) yerine getirmekle yükümlü büro çalışanı aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Yönetici
   b) Uzman
   c) Memur
   d) Sekreter
   e) Yardımcı personel

7. Aşağıdakilerden hangisi çalışanlarda olması gereken nitelikleri ortaya koyar?
   a) İş tanımı
   b) İş analizi
   c) İş basitleştirme
   d) İş tasarımı
   e) İş etüdü
8. Örgütsel yönetim süreci aşağıdaki hangi yönetim fonksiyonu ile başlamaktadır?
   a) Örgütleme
   b) Yöneltme
   c) Planlama
   d) Koordinasyon
   e) Denetim
9. Denetim sürecinin ilk aşaması aşağıdakilerden hangisidir?
   a) İş standartlarının belirlenmesi
   b) Mevcut durumun belirlenmesi
   c) Sapmaların belirlenmesi
   d) Düzeltici önlemlerin belirlenmesi
   e) Yapılacak işlerin belirlenmesi
10. Birimlerin faaliyetlerini tanımlamak, geliştirmek, standartlaştırmak ve ölçmek için kullanılan teknik aşağıdakilerden hangisidir?
   a) İş etüdü
   b) İş analizi
   c) İş tasarımı
   d) İş tanımı
   e) İş programları

Cevap Anahtarı
1.e, 2.b, 3.c, 4.d, 5.e, 6.c, 7.b, 8.c, 9.a, 10.a

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Başpınar, N. Ö. (1999). Sekreterlik Davranışları. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Başpınar, N. Ö. ve Bayramlı, Ü. Ü. (2008). Büro Yönetimi. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Başpınar, N. Ö. ve Keskin, N. (2011). Toplantı Yönetimi. İstanbul: Nobel Yayıncılık.

Bülbül, H. İ. ve Gürbüz R. (2009). Bürolarda Teknoloji Kullanımı. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Demirel, Ö. ve Altun, E. (2012). Öğretim Teknolojileri ve Materyal Tasarımı. 7. Baskı. Ankara: Pegem akademi Yayıncılık.

Göral, G. (1995). Büro Yönetimi Sistemler ve Yaklaşımlar. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Göral, R. (2002). Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri. Ankara: Nobel Yayınevi.

İslam, Y. (2011). Dosyalama v e Arşivleme Teknikleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık

MEB (Milli Eğitim Bakanlığı), (2006). Katalog ve Arşivleme Modülü, Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, http://www.megep.meb.gov.tr/

Şakar, Ö. ve Küçükarslan, N. (2008). Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri. Bursa: Ekin Kitabevi.

Tekin, M. (1998). Üretim Yönetimi. Konya: Günay Ofset.

Tengilimoğlu, D. ve Tutar, H. (2003). Çağdaş Büro Yönetimi: Büro Yönetiminde Güncel Konular ve Yaklaşımlar. Ankara: Gazi Kitapevi.

TDK (2015).

http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_content&view=article&id=545:ocak-2015&catid=44: süreli-yaynlarımız

Topaloğlu, M. ve Koç, H. (2005). Büro Yönetimi: Kavramlar ve İlkeler. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tutar, H. (2006). Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

BÜRO YÖNETİMİ TEKNOLOJİLERİ



İÇİNDEKİLER

- Teknoloji
- Veri, Bilgi ve Bilgi Sistemleri
- Bilgi Sistemleri Türleri
- Büro Otomasyonu
- Büro Makineleri
- Donanım ve Yazılım Teknolojileri
- Donanım Teknolojileri
- Yazılım Teknolojileri
- Bilgisayar Ağları
- Veri Kaynakları Yönetimi
- Bilgi Sistemlerini Etkileyen Güvenlik Sorunları



HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Bürolarda kullanılan araç gereçler, donanım ve yazılım teknolojileri ile bilgi sistemleri hakkında fikir sahibi olabilecek,
  - Büro yönetimi teknolojileri ile ilgili kavramları öğrenebileceksiniz.

Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

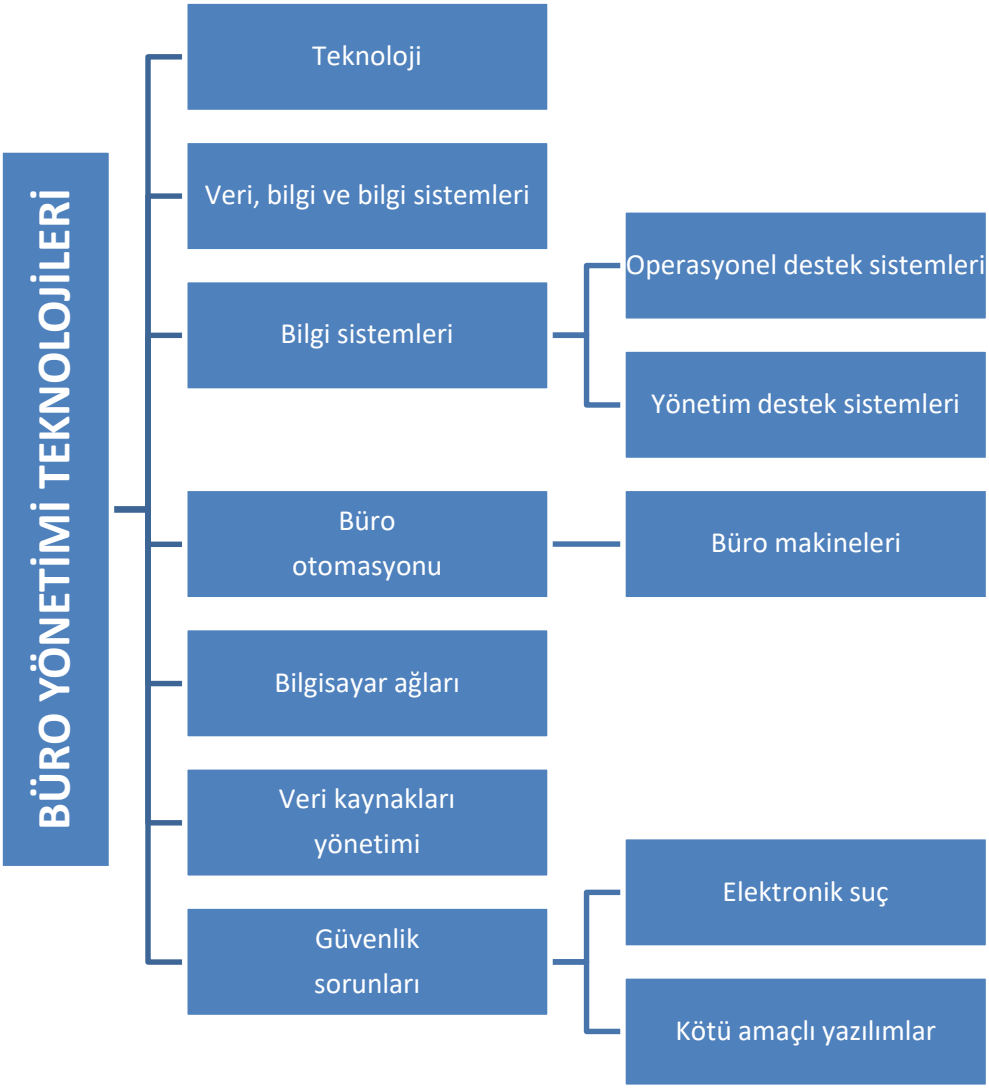
YAZIŞMA TEKNİKLERİ

Dr. Öğr. Üyesi
H. Buluthan
ÇETİNTAŞ

ÜNİTE

13

© Bu ünitenin tüm yayın hakları Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin alınmadan ünitenin tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.


BÜRO YÖNETİMİ TEKNOLOJİLERİ
Teknoloji
Veri, bilgi ve bilgi sistemleri
Bilgi sistemleri
Operasyonel destek sistemleri
Yönetim destek sistemleri
Büro otomasyonu
Büro makineleri
Bilgisayar ağları
Veri kaynakları yönetimi
Güvenlik sorunları
Elektronik suç
Kötü amaçlı yazılımlar

GİRİŞ

Günümüzde herhangi bir alanda faaliyette bulunan bir örgütün faaliyetlerini etkin bir biçimde yerine getirebilmesi için güncel bilgileri elde edebilecek ve bu bilgileri kullanabilecek teknolojilere, bunun yanı sıra teknolojilerin yönetilmesine ihtiyacı vardır. Söz konusu teknolojiler, örgütsel yapıyı ve süreçleri doğrudan etkilemekte böylece yeni örgüt modelleri ve örgütsel işleyiş biçimlerini ortaya çıkarmaktadır.

Teknoloji alanındaki gelişmelerin iş yaşamına yansıması, yeni iş alanlarının doğmasına yol açmış ve iş içeriklerini değişime uğratmıştır. Günümüzdeki örgütlerin bilgi işleyen birimlere dönüşmesiyle bugünün büroları bilginin işlendiği, depolandığı ve dağıtıldığı, *büro otomasyonuna* dayalı yapılara dönüşmüştür. Bu kapsamda büro yönetimi bilgi yönetimiyle ilgili bir yönetsel faaliyet hâline gelmiş, bürolarda yaratıcı düşünceler üretilmeye başlanmıştır. Bugün büro otomasyonuna dayalı olarak yürütülen büro faaliyetlerinde teknik desteğin artmasıyla, çalışan kişinin yaptığı işlerin ağırlık noktası da değişmiştir.



Şekil 13.1. Otomasyon



Bilgi ve iletişim teknolojileri, bilginin saklanması, depolanması ve gerektiğinde erişilip kullanılabilmesine imkân sağlayan teknolojilerdir.

TEKNOLOJİ KAVRAMI

İnsan, teknoloji üreten bir varlıktır ve geçmişten günümüze aletlerini geliştirmek için teknolojiyi kullanmış, daha iyi aletler kullanabilmek için teknolojik gelişmeler gerçekleştirmiştir. Teknoloji, bilimin pratik yaşam gereksinimlerinin karşılanmasına ya da insanın çevresini denetleme, biçimlendirme ve değiştirme çabalarına yönelik uygulamaların bütünüdür denebilir. İlk uygarlıklardan bu yana üretilen teknolojinin sanayi devrimi ile önem kazanması, teknolojinin daha verimli ve hızlı üretim sağlayan bir noktaya (kol gücü, hayvan, su ve rüzgâr enerjisinden buhar makinesine geçiş) gelmesidir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler bilgi toplumuna geçiş sürecinin temel unsurları olmuştur.

Bilgi ve iletişim teknolojileri, bilginin saklanması, depolanması ve gerektiğinde erişilip kullanılabilmesine imkân sağlayan teknolojilerdir. Bu kapsamda bilgi ve iletişim teknolojileri, bilginin etkin bir şekilde yönetilebilmesi için gerekli ve önemli alt yapı unsurlarından biridir. Bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki ilerlemeler, toplumsal yaşamda olduğu kadar iş yaşamında da önemli

gelişmelere neden olmaktadır. Söz konusu teknolojilerin getirdiği yeni iş ve iş yapma yöntemleri yönetim literatürüne yeni kavramların girmesine neden olmaktadır.

Sanal örgüt, sanal ofis ve sanal iş uygulamaları, bilgi ve iletişim teknolojilerine bağlı olarak sürekli gelişme göstermektedir. Geleneksel ofislerin ve geleneksel ofis işlerinin yerini sanal ofisler ve sanal ofis faaliyetleri almaktadır. Bu süreç, ofislerin fiziksel yapılarını, iş görme yöntemlerini ve ofis çalışanlarını etkilemektedir. Bugünün ofis işi geleneksel emek işinden *bilgi işine,* ofis çalışanları ise emek işçisinden *bilgi işçisine* dönüşmektedir.

VERİ, BİLGİ VE BİLGİ SİSTEMLERİ



Doğru kişiye, doğru bilginin zamanında ulaştırılmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin rolü büyüktür.

Veri**,** örgütsel kararlar ile ilgili olan ya da olmayan ham gerçeklerdir. Bilgi ise bu gerçeklerin sınıflandırılması, özetlenmesi, aktarılması ve düzeltilmesi ile kazanılan değerlerdir. Bu kapsamda *bilgi*, farklı kaynaklardan elde edilen verilerin sentezi ve bu sentezin farklı durumlara ya da problemlere uygulama kabiliyetidir.

Bugün karşı karşıya olduğumuz radikal yenilik, bilgi ve iletişim teknolojileri ile bilginin birikimi ve bilginin yayılma hızında ortaya çıkan artıştır. Bilginin kazandığı önem ve geldiği boyut, bireysel ve örgütsel kalite standartları ile yaratıcılığı artırmış, bireylere ve örgütlere verimlilik ve ivme kazandırmıştır.

Bu durum, örgütleri bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı bilgi sistemlerini kurmaya adeta zorlamaktadır. *Bilgi sistemleri,* örgüt içi faaliyetler ile örgüt dışı istihbaratlar için bilgileri elde etme, organize etme ve saklama amaçlı kullanılan yöntemlerdir.

Bilgi sistemleri örgütsel fonksiyonları ile örgütün pazarlama, üretim, finans ve muhasebe gibi bölümlerini desteklemek amacıyla düzenlenebilmektedir. Bilgi yönetimi özelliği, örgütsel bilgilerin birden fazla kişinin kullanabilmesine elverişli ve paylaşılabilir bir hâle getirilmesini sağlamakta; böylece bilgiye ihtiyaç duyan kişilere doğru zamanda, doğru bilgiyi sağlayabilmektedir. Bu durum, bilgilerin kaydedilerek daha sonraki kullanımı için saklanması, sınıflandırılması, analizi ve ihtiyaç duyulduğunda tekrar kullanılması şeklinde geçekleşmektedir.

Burada bahsedilen bilgi, örgütün karar mekanizmalarında kullanılabilecek türde, gerekli ve değerli nitelikteki bilgi olmalıdır. Böyle bir bilginin belirleyici birtakım özellikleri bulunmaktadır:

- *Zamanlama,* bilginin doğru zamanda gerekli kişilere ya da bölümlere ulaştırılması,
- *İçerik,* isteyen kişinin talep ettiği konu ile ilgili bilgininin eksiksiz ve doğru olması,
- *Biçim,* iletilen bilginin isteyen kişinin kolayca anlayabileceği biçimde sunulmasıdır.

Bu üç özellik sağlanmadıktan sonra iletilen bilginin isteyen kişiye faydası olmayabilir. Doğru kişiye, doğru bilginin zamanında ulaştırılmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin rolü büyüktür. Dolayısıyla örgüt içinde bilgi alışverişinin

etkin sağlanabilmesi ve örgütsel faaliyetlerin uyumlu bir şekilde devam edebilmesi bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin biçimde kullanılmasıyla mümkün olabilmektedir.

Satın alınması ve kurulumu yüksek maliyetli olmasına karşılık bilgi teknolojileri örgütlere önemli faydalar sağlamaktadır. Zira bilgi ve iletişim teknolojileri bilgiyi kolayca erişilebilir, saklanabilir, depolanabilir ve kullanılabilir hâle getiren alt yapıyı sağlamaktadır. Bu kapsamda bilgi sistemlerinin örgütlere sağladığı yararlar şu şekilde özetlenebilir:

- Karar verme, uygulama ve karşılaştırma süreçleri için gerekli bilgileri istenen zamanda, doğru ve uygun bir şekilde sağlayarak, yönetimin vereceği kararlarda etkinliği arttırmak,
- Yönetim planlarının hazırlanması sürecinde ortak bilgi ve yöntemlerin kullanılmasını sağlamak, böylece farklı kullanımların oluşturduğu boşlukları ortadan kaldırmak,
- Örgüt içindeki alt birimlerin bilgi ihtiyaçlarını belirleyerek, birimlerin ihtiyaç duyduğu bilgiyi sağlamak,
- Örgütlerdeki veri işleme sürecinin doğru, hızlı ve düşük maliyetle yapılmasına yardımcı olmaktır.

Bilgi sistemlerinin kullanımı ile bilginin örgütlere sağladığı faydalar süreklilik göstermektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri, örgütsel yönetimin farklı amaçlarına yönelik kullanılabilmektedir. Bunlara, yönetim bilgi sistemleri, karar destek sistemleri ve stratejik yönetim bilgi sistemleri örnek olarak verilebilir.



Yönetim süreci, örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için kaynakları planlayan ve organize eden bir sistemdir.

BİLGİ SİSTEMLERİ TÜRLERİ

Bugün farklı amaçları gerçekleştirmek üzere birçok bilgi sistemi bulunmaktadır. Bilgi sistemleri genel itibarıyla operasyonel destek ve yönetim destek sistemleri olarak ayrılmaktadır:

Operasyonel (işlemsel) destek sistemleri: Bu sistemler, örgüt içindeki ve örgüt dışındaki kullanıcılar için örgütsel faaliyetler hakkında çeşitli bilgiler üretmektedir. Operasyonel destek sistemlerine veri işleme sistemleri, süreç kontrol sistemleri gibi örnekler verilebilir. Veri işleme sistemleri kurumun işlemlerindeki verileri kaydetmekte ve bu verileri işlemektedir. Süreç kontrol sistemleri ise fiziksel süreçleri izlemekte ve kontrol etmektedir.

Yönetim destek sistemleri: Yönetim destek sistemleri, bir örgütün yönetiminde kullanılan bilgilerin doğru olarak işlenmesini ve tam zamanında gerekli yerlere iletilmesini sağlayan sistemlerdir. Yönetim süreci, örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için kaynakları planlayan ve organize eden bir sistemdir. Bu sürçte doğru kararlar alınabilmesi için yöneticinin kendisine iletilen bilgileri değerlendirebilmesi gereklidir. Ancak bu bilgilerin doğru ve zamanında verilmesi, yönetimde etkili planlama, kontrol ve doğru karar vermeye yardımcı olur. Bu sistemler, örgütsel yönetimin etkin ve doğru kararlar alması için destek sağlamaktadır.



Şekil 13.2. Günümüz teknolojileri

Yöneticilerin kullanımı için bilgi üreten ve genellikle bu bilgileri rapor şeklinde sunan yönetim bilgi sistemlerine, karar destek sistemleri, üst yönetim bilgi sistemi, uzman sistemler ve büro bilgi sistemleri örnek olarak verilebilir.

Karar destek sistemleri: Karar verme sürecinde yöneticilere doğrudan destek veren, yöneticiler için hazırlanmış, bir ya da birden fazla veri tabanına bağlı olarak çalışan sistemlerdir. Bu sistemler, yöneticiye karar verme sürecinde seçeneklerin değerlendirilmesi ya da değişkenlerin karara etkisi konusunda doğrudan veri ya da geribildirim sağlamaktadır. Örneğin, karar destek sistemlerini kullanan bir market yöneticisi, ürün fiyatındaki değişimin satışlara ve kâra olan etkisini analiz edebilmektedir. Karar destek sistemleri özellikle sorunun çözümüne yönelik belirli ve bilinen bir yöntemin bulunmadığı veya yeni bir uygulama önerisi gibi durumlarda destek vermektedirler.



Yönetim için hayati bir kaynak olan bilgi, yöneticinin karar alma sürecinde temel unsurdur.

Üst yönetim bilgi sistemleri: Üst yönetim bilgi sistemleri, örgüt içi ve dışı faaliyetlerde örgütün bugünkü durumundan çok gelecekteki durumunu tahmin etmeye yönelik bilgileri veren ve tüm yönetim kademelerine destek sağlayan bir sistemlerdir. Bu kapsamda kullanıcılara örgütün finansal durumu, satış grafikleri, ekonomideki eğilimler gibi birçok farklı veriye ulaşma imkânı sunmaktadır. Bu sistemlerde yöneticiler, konu özetlerine bakabilir, ihtiyaç duyduğu takdirde daha detaylı bilgilere ulaşabilir.

Uzman sistemler: Belirli bir alandaki problemi çözmek, farklı iş amaçları gerçekleştirmek için kullanılan sistemlerdir. Fabrikada potansiyel problemlerin ya da arızaların tahmin edilmesi amacıyla makinelerin izlenmesi, en uygun fabrika yerinin tanımlanması, vb. konularda kullanılmaktadır. Örgüt içindeki ya da dışındaki uzmanların bilgilerinden yararlanarak, konu hakkında bilgi sağlanmaktadır.

Büro bilgi sistemleri: Yönetim için hayati bir kaynak olan bilgi, yöneticinin karar alma sürecinde temel unsurdur. Zira yöneticiler doğru karar alabilmek için bilgiye ihtiyaç duyarlar. Ayrıca örgütsel hedeflerin belirlenmesi, bu hedefin çalışanlara iletilmesi, çalışma takımlarının oluşturulması, insan kaynaklarının verimliliği, stres yönetimi, üretimin planlanması, mal ya da hizmet pazarlaması için her zaman bilgi gerekmektedir. Süreklilik arz eden bilginin örgüt içinde sürekli üretilmesi, kaydedilmesi ve paylaşılması gerekir. Burada devreye büro bilgi sistemleri girmektedir. Günümüzde büro bilgi sistemleri, büro otomasyon

uygulamaları ile genellikle yazılım alanında büro programlarında ve büro ekipmanlarında ortaya çıkmaktadır. Otomasyon aracılığıyla bilgiyi elde etme, bilgiye erişme, bilgiyi analiz etme ve raporlaştırma büyük bir ivme kazanmıştır. Öte yandan büro otomasyonu özellikle dosyalama ve arşivleme sistemlerine önemli katkılar sağlamıştır.

BÜRO OTOMASYONU

Örgütsel yönetim, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesi amacıyla oluşturulmuş yapının planlar, politikalar ve stratejiler çerçevesinde işletilmesidir. Koordinasyon, örgütte yer alan unsurların birbirine bağlanması ve düzenlenmesi ile örgütsel uyumun sağlanmasıdır. Koordinasyon aynı zamanda bir haberleşme ve etkileşim fonksiyonudur. Değerli bilgiyi istenen zamanda ve istendiği biçimde ulaştırması ile bilgi teknolojileri, örgütte koordinasyonu sağlayan en önemli unsurlardan biridir. Ayrıca günümüz bürolarında işlerin hızlı, kolay ve ekonomik bir şekilde yapılması teknolojinin bürolara girmesi ile mümkün olmuş, yenilikçi ve değişime ayak uydurabilen nitelikte bürolar oluşmuştur.



Büro otomasyonu, çalışanların işlerine yardımcı olan bilgisayar teknolojisine dayalı sistemlerdir.

Bilgi teknolojisi, bir grup insanın, verinin, teknolojinin ve örgütsel süreçlerin uyumlu bir şekilde çalışması sonucunda, karar ve kontrol mekanizmalarını destekleyen gerekli bilginin depolanması, düzenlenmesi ve iletişim akışının sağlanması için kullanılan altyapılardır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, örgütlerin bu teknolojilerden yararlanma ihtiyacını doğurmuş böylece *büro otomasyonu* kavramı gündeme gelmiştir. Genel itibarıyla büro otomasyonu, çalışanların işlerine yardımcı olan bilgisayar teknolojisine dayalı sistemlerdir. Büro otomasyonu sistemleri kelime işlem sistemleri, doküman yönetim sistemleri, elektronik posta sistemleri, veri tabanı yönetim sistemleri, dosyalama sistemleri, görüntülü ve sesli iletişim sistemleri vb. sistemlerden oluşmaktadır.



Şekil 13.3. Büro teknolojileri

Büro otomasyonu, bürolarda çalışan personelin çok zamanını alan ve büro işleri olarak bilinen bilgi toplama, kayıt yapma ve gönderme, belge düzenleme, belge arama gibi işlerin bilgisayar ortamında yapılmasıdır. Büro otomasyonu büro işlerinin daha kolay yürütülmesi, bilgilerin kolay biçimde ve düşük maliyetle saklanabilmesi, bilgilerin hızlı ve doğru bir şekilde aktarılabilmesi, çalışanlar arasındaki iletişimi kurabilmesi ve çalışanların verimliliğini artırabilmesi amaçları için kullanılmaktadır. Kısacası büro fonksiyonlarının sosyal ve teknik yönlerini bütünleştirmeyi amaçlamaktadır.

Büro otomasyonu, büroda çalışan kişilerin yaptıkları faaliyetlerin verimliliğini artırmak amacıyla bilgi sistemlerine bağlı iş istasyonlarını kullanmalarıdır. Bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla bilgi yaygın ve herkesin sahip olabileceği bir nitelik kazanmıştır. Bilginin paylaşıldıkça artması, artan bilginin ise yeni bilgi üretimine imkân sağlaması, büro otomasyonunu gerekli kılmaktadır. Zira bilgi ve iletişim teknolojilerine dayanan büro otomasyonu, bürolarda üretilen bilgilerin daha ucuz ve kolay şekilde depolanmasını, bu bilgilerin hızlı ve eksiksiz biçimde iletilmesini, yöneticilerin zaman kazanmasını ve çalışanların iletişim etkinliklerini kolaylaştırmaktadır. Böylece maliyetleri artırmadan örgütsel verimliliğin yükseltilmesine yardımcı olmaktadır.



Büro makineleri, büro çalışanlarının işlerini yapabilmelerinde yardımcı olan, büro içi ve dışı her türlü iletişimi sağlayan makine ve sistemlerdir.

Büro Makineleri

Bazı zamanlarda işlerin yapılması esnasında çalışanlar yetersiz kalabilmektedir. Böyle durumlarda işlerin kısa zamanda, doğru ve kaliteli biçimde gerçekleştirilmesine yardımcı olan araç ve gereçler bulunmaktadır. Büro çalışanlarının işlerini yapabilmelerinde yardımcı olan, büro içi ve dışı her türlü iletişimi sağlayan makine ve sistemlere büro makineleri denmektedir. Bürolarda kullanılan büro makineleri ile işlerin daha iyi yapılması ve hizmetlerin daha kaliteli olması sağlanabilmektedir.

Büro işlerini ve hizmetlerini gerçekleştirmeye yarayan farklı makineler bulunmaktadır. Teknoloji ile yenilenen ve gelişen bu makineler, yapılan işlerin kapsamına göre çeşitlenebilmektedir. Öte yandan büroların büyüklüklerine ve türlerine göre farklı makineler kullanılsa da büroların genelinde kullanılan belirli makineler bulunmaktadır. Büroların çoğunluğunda kullanılan makineler şunlardır:

- *Barkod Yazıcı:* Barkod yazıcılar barkod etiketlerin basılmasında kullanılan cihazlar olup barkod okuyucuda kullanılmak üzere barkod etiketi hazırlarlar. Modeline göre bilgisayara bağlı olarak ya da bilgisayardan bağımsız olarak kullanılabilirler. Bir etiket programı ile tasarım yapılarak barkod yazıcılardan baskı alınabilir.



Şekil 13.4. Barkod yazıcı

- *Bilgisayarlar:* Önceden yüklenen programlar doğrultusunda farklı sayısal verileri belirli kurallara ve yöntemlere göre işleyen, saklayan ve istenildiğinde geri getiren ayrıca çeşitli aritmetik ve mantıksal işlemler

Günümüz bürolarının vazgeçilmezi olan bilgisayarın sunucu, kişisel, terminal, dizüstü ve avuç içi gibi çeşitleri bulunmaktadır.

yapan aygıtlardır. Günümüz bürolarının vazgeçilmezi olan bilgisayarın sunucu, kişisel, terminal, dizüstü ve avuç içi gibi çeşitleri bulunmaktadır.



Şekil 13.5. Bilgisayar çeşitleri

- *Ciltleme makineleri:* Basılı hâle getirilen materyallerin kesim, katlama, harmanlama, tel dikiş, iplik dikiş, spiral, tutkallama, sert kapak, ciltleme ve şömiz gibi işlemlerini gerçekleştiren makinelerdir.



Şekil 13.6. Ciltleme makinesi

- *Çoğaltma makineleri:* Çoğaltma işlemleri, ozalit makineleri, fotokopi makineleri, teksir makineleri, mikrofilm sistemleri ile bilgisayar destekli çizim ve çoğaltma sistemleri aracılığıyla yapılabilmektedir.
- *Depolama aygıtları:* Bürolarda üretilen her tür materyalin sonradan kullanılabilmesi için saklanması gereklidir. Teknolojinin gelişimi ile farklı depolama aygıtları gelişmekte ve kullanılmaktadır. Günümüzde çoğunlukla tercih edilen depolama gereçleri aşağıda verilmiştir:
  - *Hafıza kartı:* Hafıza kartları çoğunlukla fotoğraf makinesi, kamera, cep telefonu gibi teknolojilerde depolama amacıyla kullanılan donanımlardır. Hafıza kartındaki bilgiler, bilgisayara kart okuyucuları ile aktarılabilir. Günümüzde yoğun olarak kullanılan bir teknoloji olduğu için bilgisayarlarda farklı türdeki bellekleri okuyacak özellikte kart okuyucular bulunmaktadır.



Şekil 13.7. Hafıza kartları

- *USB bellek:* Flash bellek de denilen USB bellekler taşınabilir özelliği olan bilgi depolama aygıtlarıdır. USB bellekler, küçük boyutları, yüksek kapasiteleri ve kolay kullanımlarıyla pek çok kişi tarafından tercih edilmektedir. Bu belleklerde depolanan veriye ulaşabilmek için günümüz bilgisayarlarında standart olan USB girişine takılması gerekmektedir.

Örgütlerde farklı amaçlar için değişik depolama cihazları kullanılmaktadır.



Şekil 13.8. USB bellek

- *Sabit disk (Hard disk):* Bilgi depolamak amacı ile kullanılan bilgisayar kasası içindeki kutuya yerleştirilmiş ikincil bellek birimidir. Sabit diske kaydedilen bir dosya bilgisayarın açılıp kapanması ile silinmez ve bilinçli olarak diskten silinmediği sürece kayıtlı olarak kalır. Bütün sabit diskler temelde aynı yapıdadır. Bir sabit diski oluşturan en temel parçalar, bilgilerin manyetik olarak depolandığı plaka, okuma yazma kafaları, plakalarla okuma yazma kafalarının hareketini sağlayan motorlar ve diskin kontrolünden sorumlu devreleri üzerinde barındıran kontrol kartıdır. Ayrıca bilgisayara dışardan takılan harici hard disk cihazlara büyük boyutlardaki veriler saklanabilir, yedekleme yapılabilir.



Şekil 13.9. Harici sabit disk

- *CD-ROM:* Salt okunabilir optik belleklerdir. Bu belleklere veriler, sadece bir kez kaydedilebilir, kaydedilen veriler silinemez ya da değiştirilemez. Bir CD'nin depolama kapasitesi 700 megabayttır. Optik cihazların hemen hepsinde okuma ve yazma hızlarının belirlenmesinde X sabiti kullanılır. CD-ROM'ların CD-R (Veriler sadece bir kez kaydedilebilir) ve CD-RW (Veriler üzerine yazılıp tekrar silinebilir) gibi çeşitleri bulunmaktadır.
- *DVD:* Görünümü ve kayıt teknolojisi CD ile aynı olan DVD'ler özellikle çok büyük yer kaplayan kaliteli video görüntülerinin kaydında ve oynatılmasında kullanılan araçlardır. Görünümü ile CD ile aynı olsa da depolama kapasitesi normal bir CD'den yaklaşık 7 kat daha fazla olup 4.7 GB'tır. DVD'lerin kendi sürücüleri okunabilir ve bu sürücüler CD'leri de okuyabilirler. DVD'lerin DVD+R (Bir kez yazılabilir 4.7 GB depolama kapasitesi vardır) ve DVD+RW (Veriler üzerine yazılıp tekrar silinebilir) gibi çeşitleri bulunur.
- *Blue-ray disk:* Bilgi depolama kapasitesinin en yüksek olduğu optik disk teknolojisidir. İlk üretimde yaklaşık 50 GB depolama kapasitesi olan Blue ray diskler yapılan çalışmalar sonucunda 100 GB'lık kapasiteye ulaşmışlardır. Tekrar yazılabilir türleri de bulunmaktadır.

Optik cihazların okuma ve yazma hızlarının belirlenmesinde X sabiti kullanılır.



Şekil 13.10. CD-ROM çeşitleri

- *Faks makinesi:* Belgeleri telefon hatları vasıtasıyla bir noktadan bir başka noktaya ulaştırmaya yarayan makinelerdir. Bu makine ile belgeler istenilen yere gönderilebilmektedir.
- *Fotokopi makinesi:* Her tür dokümanının kopyasını almaya yarayan ya da çoğaltılmasını sağlayan makinelerdir.
- *Hesap makinesi:* Üzerindeki tuşlara basılarak toplama, çıkarma, çarpma ve bölme gibi aritmetik işlemlerin yapılmasını sağlayan araçtır. Mekanik ve elektrikli çeşitleri bulunmaktadır.
- *İnteraktif tahta:* Bilgisayar ekranının dev bir ekrana dönüştürülmüş hâli olan interaktif tahta, eğitime katılanların aynı ekran üzerinde birlikte çalışabilmesini, çalışmaları farklı dosya biçimlerinde saklayabilmelerini, önceden hazırlanmış sunumlarını paylaşabilmelerini sağlamaktır. Tahta üzerinde görülen bilgisayar ekranına, tahtaya ait interaktif kalemle ya da dokunmatik biçimde müdahale edilebilir.



Şekil 13.11. Akıllı tahta

- *Mikrofilm makinesi:* Mikrografi, dokümanların büyütme olmaksızın okunamayacak kadar küçük görüntüler şeklinde film üzerine kaydedilmesi teknolojisidir. Mikrografi, doküman görüntülerinin uzun yıllar bozulmadan saklanabilmesi, yedeklenebilmesi ve diğer kayıt biçimlerine dönüştürülebilmesini sağlayan araçtır.

Kullanılan her makine çeşitli özelliklerine göre seçilmelidir.



Şekil 13.12. Mikrofilm makinesi

- *Para sayma makinesi:* Büyük miktardaki paraların kısa zamanda ve doğru olarak sayılabilmesi için kullanılan araçlardır. Kâğıt para ve metal para sayma makineleri bulunmaktadır.



Şekil 13.13. Para sayma makinesi

- *Projeksiyon:* Bir metni, resmi, grafiği ya da belgeleri izleyiciye sunmak amacıyla perdeye yansıtan ve geniş izleyici kitlesine gösterim olanağı sunan bir araçtır.
- *Tarayıcı:* Tarayıcılar, yazıcıların yaptığı işlemin tersini yapar. Yazıcılar bilgisayar ortamındaki bir bilgiyi kâğıda aktarırken, tarayıcılar kâğıt üzerindeki görüntüyü ya da yazıyı bilgisayar ortamına aktarır.

Bilgi sistemleri bilgilerin düzenli, erişilebilir bir yapıda ve elektronik olarak saklanabileceği teknolojilere dayanmaktadır.



Şekil 13.14. Tarayıcı (Scanner)

- *Telefon ve telefon sistemleri:* Telefon, farklı mekânlarda bulunan kişiler ve düzenekler arasında bilgi alışverişini sağlamak amacıyla kullanılan elektrikli ses alıp verme aygıtıdır. Telefonun çalışmasında temelinde ağızdan çıkan ses dalgalarının önce elektrik sinyallerine çevrilerek bu sinyallerin çeşitli gönderme yöntemleri ile uzağa iletilmesinin devamında elektrik sinyalleri ile yeniden kulakla duyulabilecek ses dalgalarına çevrilmesi vardır.
- *Toplantı odası donanımları:* Çalışanlar arasında iletişimi sağlamak, yaratıcı fikirler üretmek ve eğitim almak gibi amaçlar için kişilerin bir araya geldikleri birleşime toplantı denmektedir. Bu amaçla kullanılan toplantı odasının donanımları genellikle bilgisayar, projeksiyon cihazı, interaktif tahta, DVD/CD oynatıcısı, kâğıt tahtası ve kırtasiye malzemelerinden oluşmaktadır.
- *Yazıcı:* Bilgisayar ortamındaki dosya içeriklerini kâğıt üzerine aktaran cihazdır.

Yukarda adı geçen büro makinelerinin satın alınması oldukça önemlidir. Zira büro makinelerinin en önemli parçaları elektronik sistemler olup, teknolojileri çabuk eskimektedir. Üstelik büro makineleri yüksek tutarlarda harcamaları gerektirmektedir. Büro makineleri satın alınırken bazı hususlara özen gösterilmelidir:

- En son teknolojiye sahip makineler alınmalıdır.
- Örgütün ihtiyacını karşılayabilecek makineler seçilmelidir.
- Bilinen markalar tercih edilmelidir. Bakım, onarım ve yedek parça garantisi olan bir firmadan alım yapılmalıdır.
- Makineların kullanımına yönelik eğitim hizmeti veren bir firma seçilmelidir.
- Özellikle standartlara uygun ve standart belgeleri olan markalar üzerinde durulmalıdır.
- Yeni teknolojilere uyum gösterebilecek markalar seçilmelidir.

DONANIM VE YAZILIM TEKNOLOJİLERİ

Bilgi sistemleri bilgilerin düzenli, erişilebilir bir yapıda ve elektronik olarak saklanabileceği teknolojilere dayanmaktadır. Bilgisayar teknolojisine dayanan bilgi

sistemleri donanım teknolojileri, yazılım teknolojileri, bilgisayar ağları, veri kaynakları yönetimi olarak dört unsuru kapsamaktadır.

Donanım Teknolojileri

Donanım bilgisayar sisteminin elle tutulabilir, somut unsurlarıdır. Donanım, girdi birimleri ve çıktı birimleri olarak iki kısımda değerlendirilebilir. *Girdi birimleri,* kullanıcılara işlem yapma, veri saklama, veri işleme, gerekli hesaplamalar yapma ve çıktı almak için veri ya da komutlar girmelerini sağlayan birimlerdir. Klavye ve fare, en yaygın girdi araçlarıdır. Saklama ve işlem bileşenleri ise sabit disk, CD/DVD sürücü ve USB bellek gibi saklama birimlerinden oluşmaktadır. *Çıktı birimleri* ise kullanıcılara sonuçları sunan birimlerdir. Çıktı birimlerine en iyi örnek, monitör ve yazıcıdır. Monitör ile bilgisayar sisteminin çalışmasının sonucu görülmektedir. Yazıcıya gönderilen dokümanların kâğıt üzerine çıktısı alınabilmektedir.

Günümüzde bellek kapasiteleri ve işlem hızlarına göre farklılık gösteren çeşitli bilgisayarlar bulunmaktadır. Bilgisayarlardaki farklılıklar merkezî bilgisayarlar, orta düzey sistemler, kişisel bilgisayarlar ve el bilgisayarları olarak dört tür bilgisayarı karşımıza çıkarmaktadır:

- *Merkezî bilgisayarlar:* En geniş saklama kapasitesine ve en hızlı işlemciye sahip bilgisayar sistemidir. Güçlü özellikleriyle süper bilgisayarlar olarak adlandırılan bu sistemler, binlerce değişkeni olan karmaşık hesaplamaları son derece hızlı çözebilmektedir.
- *Orta düzey sistemler:* Merkezî bilgisayarlara göre daha zayıf ancak birçok kişisel bilgisayarlardan daha güçlü olan orta düzey sistemler, yüksek ağ sunucuları ve büyük çapta işlem hızı gerektiren bilgisayar türüdür. *Sunucu,* orta düzey bilgisayar ağının kalbidir. Sunucu, uygulamaları destekler, ağ kullanıcıları arasında çıktı birimlerini, yazılımları ve veri tabanını paylaşma imkânı sunar. Örgütlerde yer alan internet tabanlı birçok fonksiyon orta düzey sistemler tarafından sağlanır. Orta düzey sistemlerin genel olarak kullanıldığı alanlar, süreç kontrol sistemleri, bilgisayar destekli üretim ve bilgisayar destekli tasarımdır.
- *Kişisel bilgisayarlar:* Bugün evlerde, işlerde, okullarda, çeşitli kuruluşlarda, devlet kurumlarında yani her yerde kişisel bilgisayarlar bulunmaktadır. Bu yerlerde bulunan kullanıcıların günlük işlerinde kullandıkları türde bilgisayarlardır.
- *El bilgisayarları:* Günümüzde kullanılan akıllı telefonlar telefonla görüşme, metin mesajı gönderme ve alma, internet kullanma, e-posta alma ve gönderme, dokümanları açma ve düzenleme, çeşitli uygulamalar/programlar kullanma imkânları sunmaktadır. Gelişen elektronik ve bilgisayar teknolojisi ile el bilgisayarlarının boyutları küçülmüş ve özellikleri artmıştır. El bilgisayarları, akıllı telefonların özelliklerine ek olarak farklı işletmelerin değişik uygulamaları için kullanılabilmektedir. Örneğin restoranlarda siparişleri doğrudan mutfağa



Donanım ve yazılım teknolojilerindeki güncel eğilimler (trendler) nelerdir?

bildirmede, bazı kargo şirketlerinde paket dağıtımlarını izleme ve teslimatta kullanıcı imzası almakta kullanılmaktadır.

Büro kavramına yönelik literatürde birçok tanım bulunmaktadır. Ancak genel bir tanımla büro, kamu kuruluşlarında ya da özel teşebbüslerde yöneticilerin, uzmanların, memurların ve sekreterlerin çalıştığı yönetsel işlerin büyük bir bölümünün yürütüldüğü yerlerdir. Bir başka tanıma göre büro, bir kuruluşla ilgili giren ve çıkan evrakın kaydedildiği, yazışmalara ait tüm işlerin yapıldığı, dosya ve dokümanların saklandığı bir çalışma birimidir. Örgütsel yönetimin ihtiyacı olan bilgiyi üretmek için insan, malzeme, araç ve gerecin bir bütün oluşturacak biçimde bir arada bulunduğu ve üretim faaliyetleri için kullanıldığı yer olan büro, bir örgütün bilgi üretimi ve iş akışını sağlamaya yönelik işlemler ve bu işlemlerin gerçekleşmesini sağlayan insan-makine sistemi olarak tanımlanabilir. Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre ise büro, çalışma odası, yazıhane, danışma ve yazı işlerinin yürütüldüğü işyeri, bölüm, şube anlamına gelmektedir. Daha genel bir biçimde tanımlanacak olursa büro, her tür büro faaliyetini gerçekleştirmek için gerekli insan ve ekipmanla donatılmış çalışma yeridir.

Yazılım Teknolojileri

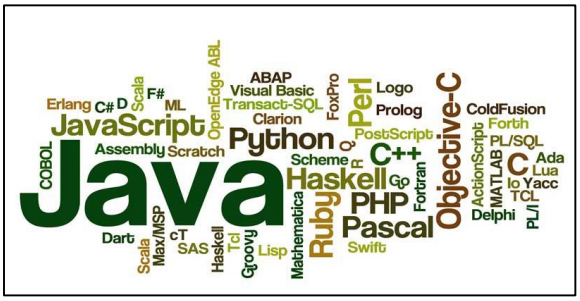
Yazılım, bilgisayarın anlayabileceği dilde yazılmış, yapacağı işleme göre binlerce hatta milyonlarca satırdan oluşan komutlar zinciridir. Elektronik cihazların belirli bir işi yapmasını sağlayan programların tümüne yazılım denmektedir. Bilgisayar sisteminin çalışmasını sağlayan yazılımlar, bilgisayarlara hangi durumda, hangi işlemleri, hangi sıra ile yapmaları gerektiğini anlatmaktadır. Bilgisayar yazılımları genel olarak üç grupta toplanabilir. Bu gruplar:

- *Sistem yazılımları:* Bilgisayarın işletilmesini sağlayan yazılımlardır. Tüm donanım birimlerinin birbiriyle ve bilgisayara yüklenmiş diğer sistem ve uygulama yazılımları ile uyumlu bir şekilde çalışmasını sağlayan bu yazılımlardır. Sistem yazılımları içinde en temel yazılım, işletim sistemidir. Bir işletim sistemi, bilgisayarın temel işlerinin gerçekleşmesini sağlayan ve yöneten geniş kapsamlı bir programdır. İşletim sistemi, bilgisayarın bütün donanım ve yazılım kaynaklarını kontrol etmenin yanında kullanıcılara ait uygulama yazılımlarının çalıştırılmalarını ve denetlenmelerini de sağlar. Dünya genelinde kişisel bilgisayarların büyük çoğunluğu Microsoft Şirketi'nin popüler işletim sistemi olan Windows'un sürümlerinden birini kullanmaktadır. Bunun yanında Apple Şirketi tarafından yapılan MacOs X işletim sistemi, ücretsiz ve açık bir işletim sistemi olan Linux, yine Linux tabanlı olup TÜBİTAK tarafından geliştirilen Pardus işletim sistemi gibi sistemler kullanılmaktadır.
- *Çevirici Yazılımlar:* Herhangi bir programlama dilini makine diline çeviren yazılımların genel adıdır. Günümüzde en yoğun kullanılan yazılım dillerine Pascal, Basic, C, C#, C++, Java, Cobol, Perl, Python, Ada, Fortran ve Delphi'yi örnek olarak vermek mümkündür. Yazılım dünyasında her şey "1 ve 0" dan oluşmaktadır. Bütün verilen talimatlar ayrıntılı bir şekilde mili



Yazılım, bilgisayarın anlayabileceği dilde yazılmış, yapacağı işleme göre binlerce hatta milyonlarca satırdan oluşan komutlar zinciridir.

saniyeler içerisinde tanımlanarak iki tabanlı sayı sistemine çevrilmesidir. Bu çevirideki işlemlerin tümü makine dili ile gerçekleştirmektedir.



Şekil 13.15. Yazılım dilleri

- *Uygulama yazılımları:* Bu tür yazılımlar, kullanıcıların ihtiyacı olan bir uygulamayı gerçekleştirmek için hazırlandığı için uygulama yazılımı ismini almıştır. Bu yazılımlar standart kullanıcıların rahatça kurup kaldırabileceği türden yazılımlardır. Kullanıcıların işlerinde kullandıkları (stok kontrol, bordro hazırlama, kütüphane kayıtlarını tutma vb.), onlara yardımcı olan programlar (Adobe Acrobat, Microsoft PowerPoint, Winamp, Media Player vb.) bu tür yazılımlardır.



Şekil 13.16. Uygulama yazılımlarından örnekler

Günümüzde çoğu uygulama yazılımı kişisel bilgisayarlarda saklanmaktadır. Uygulama yazılımlarının türleri açıklamaları ve örnekleri ile aşağıda verilmiştir:

Tablo 13.1. Uygulama yazılımlarının Türleri

Yazılım türü	Açıklaması	Örnekler
Kelime işlemci	Çeşitli türdeki belgeleri bilgisayara aktaran, yeniden kullanımı sağlayan, düzenleyen ve yazdıran programlardır.	Microsoft Word, Pages (Apple)
Elektronik tablolama	Finansal hesapları, satış tahminlerini, bütçeleri ve benzeri sayısal ve istatistik verileri hazırlayan ve analiz eden programlar.	Microsoft Excel, Numbers (Apple)

Yazılım dünyasında her şey “1 ve 0” dan oluşmaktadır.

Sunum yazılımı	Sunumlar hazırlamaya yarayan programlardır. Kullanıcı vurgulu listeler, grafikler, çizimler, ses ve hatta küçük video klipler oluşturulabilir.	Microsoft PowerPoint, Keynote (Apple)
Masaüstü dizgi	Profesyonel baskılar veya yazıcılar kadar çekici görünen çıktılar oluşturabilmek için yüksek kalitede yazım, grafikler ve tasarım araçlarını birlikte kullanan yazılımdır.	Adobe Acrobat, Microsoft Publisher
Finansal yazılım	Finansal hesaplar, raporlar ve bütçeler oluşturabilmek için hesap ve finansal verileri derleyen programlar, çek defterinin dengelenmesi gibi basit finansal yönetim işi yapmaktadırlar.	Quicken, QuickBooks
Veri tabanı programları	Veri tabanından veri arama ve geri alma işi yapan yazılımdır; veri tabanını değişik ölçütlere göre sıralar.	Microsoft Access
Kişisel bilgi yönetimi	İnsanların kişisel ve iş bağlantılarının iletişim olarak takip edilmesini sağlayan veri tabanı yazılımlarıdır; bazıları e-posta yeteneklerine de sahiptir.	Microsoft Outlook
Kurumsal kaynak planlaması	Dağıtım, finans ve insan kaynakları gibi çoğu işletme faaliyetlerini kontrol eden entegre çapraz fonksiyonlu yazılımdır.	SAP Enterprise Resource Planning

Bilgisayar Ağları

Günümüzde neredeyse bütün bilgisayarlar bir ağa bağlıdır. Örgütler ağlar aracılılığıyla haberleşme, doküman gönderme ve veri paylaşma imkânı bulmaktadır. Ağlar, uygulama alanlarına ve kullanılan teknolojilere göre çeşitlenmektedir. En çok kullanılan ağlar aşağıda verilmiştir:

- *Yerel alan ağları ve geniş alan ağları:* Birçok işletme, bürolarına ya da binalarına yerel alan ağları (LAN) yardımıyla bağlanmaktadır. Yerel alan ağları, bir bina ya da yakın birkaç bina gibi sınırlı bölge içerisindeki makinelerin bağlandığı ağ türüdür. Oldukça kullanışlı olan bu ağlar, büro içindeki yazıcıların, belgelerin ya da bilgilerin paylaşmasını sağladığı gibi bilgisayarların internete girmesine de imkân vermektedir. Geniş alan ağları (WAN), telefon hatlarını ve uydu iletimlerini kullanarak daha geniş coğrafi bölgeleri birbirine bağlamaktadır. İşletmeler, aralarında uzun mesafeler olan bürolarını ya da binalarını, iletişim kurmak ve hizmet sağlamak için birbirine geniş alan ağları ile bağlamaktadır. Günümüzde bir de kablosuz yerel ağlar kullanılmaktadır. Kablosuz ağ bilgisayarların, yazıcıların ya da diğer cihazların büro ortamlarında kablo karmaşası ile uğraşmadan birbirine bağlanmasıdır. Böylece farklı cihazların birbirine kablosuz biçimde bağlanması ve birbirleriyle haberleşmesi sağlanmaktadır.
- *Yerel ağlar (İntranetler):* Kurumların şirket içinde bilgi paylaşımını sağlamak için intranetten sonra düzenli bir şirket ağı kurmak için oluşturulan yaklaşımdır. Bu tür ağlar intranet olarak ifade edilmektedir.



Örgütler, ağlar aracılılığıyla haberleşme, doküman gönderme ve veri paylaşma imkânı bulmaktadır.

İntranet, internete benzeyen ancak çalışanlara ya da yetkili kullanıcılara erişimi sınırlandıran bir ağdır. İnternet ağına dışarıdan geçerli şifre ile girmeyenleri güvenlik duvarı olarak bilinen yazılım ve donanım bileşenleri ile kapatır. Güvenlik duvarları belli yerlere veri transferlerini sınırlar ve sistem kullanımının kaydını tutar. Böylece yöneticiler geçersiz şifrelerle oturum açma girişimlerini ya da sistem güvenliği için diğer tehditleri belirleyebilmektedir. İntranetler, bilgisayarda çalışan her tür iletişim sistemine entegre olabilmektedir. Öte yandan kurulumu daha kolay ve ucuz olan intranetler için gerekli donanımlar ve yazılımlar birçok örgütte bulunmaktadır. Ayrıca sık seyahat eden ya da evde çalışan kişiler arasındaki ekip çalışmasını destekleyebilmektedir. İntranet üyesi bir kişi kendi bilgisayarını ve internet bağlantısını kullanarak internete bağlanabilir, grup takvimine, e-postaya, dokümanlara ve diğer dosyalara erişilebilir. İntranetler aynı zamanda video konferans ve diğer sanal toplantılar için kullanılabilmektedir.

- *Sanal özel ağlar (VPN):* İşletmeler, internet iletişiminde yüksek düzeyde güvenlik sağlamak amacıyla internet üzerindeki iki nokta arasında güvenli bağlantı kurmak için bu bağlantılarını genellikle sanal özel ağa (VPN) dönüştürmektedir. VPN sayesinde ağlara uzaktan erişim sağlanır. VPN sanal bir ağ uzantısı oluşturduğu için, VPN kullanarak ağa bağlanan bir cihaz, fiziksel olarak bağlıymış gibi o ağ üzerinden veri alışverişinde bulunabilir. Kısaca VPN, internet ya da başka bir açık ağ üzerinden özel bir ağa bağlanmayı sağlayan bir bağlantı çeşididir. VPN üzerinden bir ağa bağlanan kişi, o ağın fonksiyonel, güvenlik ve yönetim özelliklerini kullanmaya da devam eder. VPN'in en önemli iki uygulaması OpenVPN ve IPsec'tir.
- *Ses iletim protokolü (VoIP):* VoIP, internet protokolü üzerinden ses verisi gönderilmesidir. Geleneksel iletişim hizmetleri için bir alternatifi olan VoIP telefon, geleneksel bir telefon prizine bağlı olmayıp herhangi bir geniş bant bağlantısı olan kişisel bir bilgisayara bağlıdır. Özel yazılım, telefon konuşmalarını telefon hatları yerine internet üzerinden iletir. Bir VoIP kullanıcısı, telefonu her zamanki gibi kullanır, kişi geleneksel telefon bağlantıları olanlara arama yapılabilir ya da onlardan telefon alabilir. VoIP'in üstünlüklerine karşın birkaç sakıncası bulunmaktadır. Öncelikle internet telefon hizmeti geniş bant bağlantısı olduğu müddetçe güvenilir olacaktır. Geniş bant bağlantısı kesilirse telefon hizmeti de sonlanacaktır. Ayrıca, geniş güvenlik önlemleri alınmazsa VoIP telefon sistemi, kötü amaçlı yazılımlardan etkilenebilecektir.



Herhangi bir bilgi sisteminin kalbi, veri kaynaklarının toplanarak bütünleşmiş hali olan veri tabanıdır.

Veri Kaynakları Yönetimi

Herhangi bir bilgi sisteminin kalbi, veri kaynaklarının toplanarak bütünleşmiş hali olan veri tabanıdır. Her örgüt kendine ve kendi ihtiyaçlarına uygun veri tabanının tasarımını yapmakta ya da hazır olanlardan satın almaktadır. Her ne şekilde temin edilmiş olursa olsun veri tabanları büyük miktarlardaki verilerin saklanmasına, işlem yapılmasına, düzenlenmesine ve tekrar kullanılmasına imkân

sağlamaktadır. Aşırı veri yükünün önüne geçmek için kullanılan veri tabanı sürekli olarak gözden geçirilmeli ve işe yaramayan veriler silinmelidir. Veri işleme hızı ve saklama kapasiteleri hızlı gelişen veri tabanları güncellenmeli ve örgüt için kullanışlı hâle getirilmelidir.

Bilgi Sistemlerini Etkileyen Güvenlik Sorunları

Güvenilir bilgi sistemleri kurmak ve yürütmek için bilgi sistemi güvenliğinin sağlanması çok önemlidir. Bunu sağlamanın yolu, bütünsel bir yaklaşımla bilişim sistemlerindeki yazılım, donanım ve kullanıcılar gibi tüm unsurları dikkatle tanımlamaktır. Bilgi sistemlerini etkileyen çok sayıda güvenlik sorunu mevcuttur. Bilgi sistemlerine yönelik güvenlik sorunları işletmeler için yıkıcı sonuçlara neden olabilmektedir. Bilgi sistemlerine yönelik güvenlik sorunları elektronik suç ve kötü amaçlı yazılımlar olarak incelemek mümkündür:

Elektronik (dijital) suç: Bilgisayar sistemleri, çalışanlara bilgi paylaşımında kullanmak üzere çeşitli imkânlar sunmaktadır. Ancak bu durum, kötü niyetli kişilerin sistemlere izinsiz giriş yapmasına ya da bu sistemlerde yer alan bilgilere erişim sağlayabilmelerine fırsat vermektedir. Elektronik suç kapsamında değerlendirilebilecek aşağıdaki çeşitli durumlar söz konusudur:

- Şirket verileri değiştirebilir, yanlış ya da yanıltıcı bilgiler üretilebilir.
- Yanlış bilgi üretmek, yasal olmayan geçiş sağlamak ya da virüs girişine imkân verecek şekilde bilgisayar sistemleri yeniden programlanabilir.
- İzni olmayan kişiler, kendine yarar sağlamak için bilgisayar sistemlerine ulaşabilirler.

Bilgi sistemleri yöneticileri elektronik suçlara karşı genelde iki temel koruma uygulamaktadır. Bunlar, izinsiz kullanıcıların sisteme girişini engelleme çalışmaları ve yetkisiz kullanıcı verilerinin izlenmesidir. Erişimi engelleyen en basit yöntem, kullanıcıların sisteme şifreleri ile girmesidir. Yine yetkisiz girişler takip edilip bu kişilerin girişimleri önlenmeye çalışılmaktadır.

Kötü amaçlı yazılımlar: Bilgisayar sistemlerini etkilemek için tasarlanan kötü amaçlı yazılımlar, virüsler, solucanlar, Truva atları, casus yazılımlar vb. isimlerle adlandırılırlar. Bunların ortak özelliği sunucu veya kullanıcı bilgisayarlarının kullanılmaz hâle gelmesi ya da zarar görmesi için geliştirilmiş zararlı yazılımlar olmalarıdır. Verileri yok eden, kişisel bilgileri çalan ve sistemleri geri dönülmez biçimde bozabilen kötü niyetli yazılımlar aracılığı ile yapılan saldırılar, bilgisayar ve bilgisayar ağlarının yanı sıra diğer cihazları da etkileyebilmektedir. Kötü amaçlı yazılımlar, türleri ve açıklamaları ile aşağıda verilmiştir:



Virüsler, kendilerini gizlice diğer programlara ekler, verileri değiştirir ya da kullanılmaz duruma getirirler.

- *Virüs,* bilgisayar programıdır. Bilgisayar virüsleri, değişik yollarla bulaşabilen ve bulaştığı bilgisayarlarda istenmeyen çalışma hatalarına, bilgi kayıplarına, istem dışı veri transferlerine sebep olan yazılımlardır. Virüsler, kendilerini gizlice diğer programlara ekler, verileri değiştirir ya da kullanılmaz duruma getirirler. Virüsleri özel kılan, girdikleri sistemlere kendilerini, kullanıcının iradesi dışında çalıştırılacağı şekilde yerleştirmeleri ve sistemlere zarar vermeleridir. Virüsler, hemen aktif duruma

geçmeyebilir ya da bir süre beklemeye programlanabilir ancak etkinleştikten sonra çeşitli sorunlara neden olabilir. Virüsler etkilerini diğer çalışan programlara bulaşarak, onlarda çeşitli değişiklikler yaparak gösterirler. Virüslerin diğer özelliği ise kendilerini çoğaltmaları ve hafızada değişik yerlere kaydetmeleridir. Virüsün etkileri, bilgisayarda anormal yavaşlama, uygulamalarda beklenmeyen hata mesajları, bilgisayarın kilitlenmesi, normalde açılan dosyaların açılmaması, anormal sesler/görsel davranışlar ya da bilgisayarın istem dışı işlemler yapmaya başlaması şeklinde kendini gösterebilir. Virüsler genellikle virüslü yazılımın indirilmesi, dosya alışverişi, kaynağı bilinmeyen e-posta eklentileri, kaynağı belirsiz programların çalıştırılması ile yayılmaktadır.

- *Solucan,* kendini çoğaltmak için bir ağ içinde bir güvenlik açığını kullanan küçük bir yazılımdır. Solucanlar virüslere benzemekle birlikte genel özellikleri bilgisayar hafızasına kendisini kopyalamak ve buradan başka bilgisayarlara çoğunlukla ağ üzerinden yayılmaktır. Solucanın kopyası, güvenlik açığı olan ağdaki diğer bilgisayarları tarar ve bu açığı kullanarak kendini yeni bilgisayarlara kopyalar ve buralarda çoğalmaya başlar. Solucanlar bilgisayarda ve ağ üzerinde yarattıkları trafik nedeniyle sisteme önemli zararlar verebilir, hatta çalışamaz duruma getirilebilirler.
- *Truva atı,* kullanıcı farkına varmadan bilgisayara girmek için farklı amaçla yazılmış gibi görünen programlardır. Truva atı, bir şey yaptığını iddia eder ancak gerçekte başka bir şey yapar. Genellikle kötü niyetli yazılımları içermektedir. Çoğunlukla oyun olduğunu iddia eden ve öyle görünen Truva atı, tıklandığında sabit diski silebilir ya da bilgisayardaki tüm kişisel verileri çalabilir. Truva atları da virüsler ve solucanlar gibi e-posta yoluyla yayılabilir, bulaştıkları sistemlerdeki adresleri kullanarak yayılmaya devam edebilirler.
- *Casus yazılım,* internet üzerinden reklamlar aracılığıyla kullanıcının haberi olmadan kullanıcı bilgilerini ele geçiren bir programdır. Casus yazılımlar genellikle internetten indirilen başka programlarla birlikte gelmekte ve casus yazılım bir sefer kurulduğunda kullanıcının internet üzerindeki aktivitelerini başkalarına iletmektedir.



Şekil 13.17. Casus yazılımlar

Virüsler, solucanlar, Truva atları ve casus yazılımlardan korunmanın en kolay yolu, anti virüs yazılımları kullanmaktır. Bu programlar her tür kötü amaçlı yazılıma karşı koruma sağlamaktadır. Dünya genelindeki bilgisayarların büyük kısmı

Microsoft işletim sistemini kullandığı için kötü amaçlı yazılımlar hızla yayılabilmektedir. Bu nedenle bilgisayarlarda anti virüs yazılımları kullanılmalı, düzenli olarak tarama yapmalı, güncelleştirmeler takip edilmeli, e-posta eklerini açarken dikkatli olunmalı ve güvenilir kaynaklardan indirme işlemi yapılmalıdır. Bu aşamada *yedekleme* konusu gündeme gelmektedir. Bilgisayar sistemlerine zarar verebilecek doğal afetler, güç kayıpları, ekipman bozulması, yazılım hatası, insani hatalar ve siber saldırılar gibi tehditlere karşı sistemlerin ve verilerin yedekleri alınmalıdır. Yedekleme belirli sıklıkla yapılmalı ve yedekler korunmalıdır.



Bireysel Etkinlik

- Günümüzde bilgi sistemleri, örgütlerin faaliyetlerini gerçekleştirmesinde ve yönetilmelerinde neden gereklidir?
- Bilgi sistemleri ile ortaya çıkan etik, sosyal ve politik sorunlar nelerdir?
- Bilgi sistemleri bozulmaya, hataya ve kötüye kullanmaya karşı neden korunaksızdır?



Özet

- Günümüzde herhangi bir alanda faaliyette bulunan bir örgütün faaliyetlerini etkin bir biçimde yerine getirebilmesi için güncel bilgileri elde edebilecek ve bu bilgileri kullanabilecek teknolojilere ve bu teknolojilerin yönetilmesine ihtiyacı vardır. Söz konusu teknolojiler, örgütsel yapıyı ve süreçleri doğrudan etkilemekte böylece yeni örgüt modelleri ve örgütsel işleyiş biçimlerini ortaya çıkarmaktadır. Örgütler, sürekli yenilenen teknolojiler sayesinde değişmekte, gelişmekte ve sürekli olarak büyümektedir. Örgütler, tüm bu değişiklikler karşısında içerden ve dışardan elde ettikleri bilgiyi belirli bir düzen içerisinde depolamak, tasnif etmek ve gerekli birimlerine dağıtmak zorundadır. Ancak bu sayede ayakta kalabilecek ve rekabet edebileceklerdir.
- Bilgi ve iletişim teknolojileri, bilginin saklanması, depolanması ve gerektiğinde erişilip kullanılabilmesine imkân sağlayan teknolojilerdir. Bu kapsamda bilgi ve iletişim teknolojileri, bilginin etkin bir şekilde yönetilebilmesi için gerekli ve önemli alt yapı unsurlarından biridir. Bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki ilerlemeler, toplumsal yaşamda olduğu kadar iş yaşamında da önemli gelişmelere neden olmaktadır. Söz konusu teknolojilerin getirdiği yeni iş ve iş yapma yöntemleri yönetim literatürüne yeni kavramların girmesine neden olmaktadır. Büro otomasyonu, çalışanların işlerine yardımcı olan bilgisayar teknolojisine dayalı sistemlerdir. Büro otomasyonu sistemleri kelime işlem sistemleri, doküman yönetim sistemleri, elektronik posta sistemleri, veri tabanı yönetim sistemleri, dosyalama sistemleri, görüntülü ve sesli iletişim sistemleri vb. sistemlerden oluşmaktadır.
- Büro otomasyonu, bürolarda çalışan personelin çok zamanını alan ve büro işleri olarak bilinen bilgi toplama, kayıt yapma ve gönderme, belge düzenleme, belge arama gibi işlerin bilgisayar ortamında yapılmasıdır. Büro otomasyonu büro işlerinin daha kolay yürütülmesi, bilgilerin kolay biçimde ve düşük maliyetle saklanabilmesi, bilgilerin hızlı ve doğru bir şekilde aktarılabilmesi, çalışanlar arasındaki iletişimi kurabilmesi ve çalışanların verimliliğini artırabilmesi amaçları için kullanılmaktadır. Kısacası büro fonksiyonlarının sosyal ve teknik yönlerini bütünleştirmeyi amaçlamaktadır. Büro çalışanlarının işlerini yapabilmelerinde yardımcı olan, büro içi ve dışı her türlü iletişimi sağlayan makine ve sistemlere büro makineleri denmektedir. Bürolarda kullanılan büro makineleri ile işlerin daha iyi yapılması ve hizmetlerin daha kaliteli olması sağlanabilmektedir. Büro işlerini ve hizmetlerini gerçekleştirmeye yarayan farklı makineler bulunmaktadır. Teknoloji ile yenilenen ve gelişen bu makineler, yapılan işlerin kapsamına göre çeşitlenebilmektedir. Öte yandan büroların büyüklüklerine ve türlerine göre farklı makineler kullanılsa da büroların genelinde kullanılan belirli makineler bulunmaktadır.

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi bilgi sistemlerini korumak için en önemli araçlardan değildir?
   a) Ateş duvarları
   b) Anti virüs yazılımları
   c) Saldırı algılama sistemleri
   d) Kullanıcı adı-şifre sorgulama
   e) Spam
2. Aşağıdakilerden hangisi bilgi ve iletişim teknolojilerinin bürolara yönelik etkisinden biri değildir?
   a) Ekip çalışmasının önemsizleşmesi
   b) Farklı mekânlarda çalışabilme imkânı
   c) İşlerin yapılışında teknolojik gereçlerin ağırlık kazanması
   d) Nitelikli personele ihtiyacın artması
   e) Değişimlere ve yeniliklere hızlı tepki verebilme
3. Örgütsel öğrenme amacıyla kullanılan, aynı ortamda bulunma zorunluluğu olmadan internet aracılığıyla yapılan eğitim faaliyetlerine ne ad verilir?
   a) E-yönetim
   b) E-hazırlık
   c) E-öğrenme
   d) E-sınıf
   e) E-çalışma
4. Sistemdeki açıkları kullanarak kendisini bir bilgisayardan diğerine kopyalayan kötü niyetli yazılım aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Virüs
   b) Solucan
   c) Truva atı
   d) Casus yazılım
   e) Ad-aware
5. Yüklendiği bilgisayarın bilgilerini izinsiz biçimde toplayıp başka birine gönderen yazılımlara ne ad verilir?
   a) Spam
   b) Solucan
   c) Virüs
   d) Casus yazılımlar
   e) Truva atı
6. Aşağıdakilerden hangisi büro araçlarının seçiminde dikkat edilmesi gereken unsurlardan biri değildir?
   a) En son teknolojiye dayanması
   b) Yeni teknolojilere uyum gösterebilmesi
   c) İhtiyaca uygun olması
   d) Bakım, onarım ve yedek parça garantisi olması
   e) Ucuz olması

7. Aşağıdakilerden hangisi kelime işlemci yazılımlardan biri değildir?
   a) LibreOffice Writer
   b) OpenOffice Sözcük İşlemci
   c) Microsoft Word
   d) Apple Pages
   e) İnternet Explorer
8. Karar verme aşamasında örgütsel yönetime yardımcı olan bilgi sistemleri aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Veri işleme sistemleri
   b) Karar destek sitemleri
   c) Yönetim bilgi sistemi
   d) Uzman sistemler
   e) Ofis otomasyon sistemleri
9. Aşağıdakilerden hangisi bilgisayarın girdi birimlerinden değildir?
   a) Klavye
   b) Fare
   c) Tarayıcı
   d) Kamera
   e) Yazıcı
10. Aşağıdaki araçlardan hangisi yedekleme için kullanılmaz?
   a) Hafıza kartı
   b) DVD
   c) Tarayıcı
   d) Harici hard disk
   e) USB bellek

Cevap Anahtarı

1.e, 2.a, 3.c, 4.b, 5.d, 6.e, 7.e, 8.b, 9.e, 10.c

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Boone, L. E. ve Kurtz, D. L. (2013). Çağdaş İşletme. Nobel Kitabevi: Ankara.

Laudon, K. C. ve Laudon, J. P. (2011). Yönetim Bilişim Sistemleri: Dijital İletmeyi Yönetme. Nobel Kitabevi: Ankara.

Saruhan, Ş. C. ve Yıldız, M. L. (2009). Çağdaş Yönetim Bilimi. Beta Yayıncılık: İstanbul.

Şentürk, A. (2011). Temel Bilgi Teknolojileri ve Bilgisayar Kullanımı. Ekin Yayıncılık: Bursa.

Taşkın, C. (2009). Ağ Teknolojileri ve Telekomünikasyon. Ankara: Pusula Yayıncılık.

Topaloğlu, M. ve Koç, H. (2005). Büro Yönetimi: Kavramlar ve İlkeler. Seçkin Kitabevi: Ankara.

Tutar, H. (2006). Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tutar, H., Altınöz, M., Aydos, H. ve Altınöz, Ö. T. (2003). Bürolarda Teknoloji Kullanımı. Nobel Yayınevi: Ankara.

ARŞİV VE ARŞİVLEME SİSTEMLERİ



İÇİNDEKİLER

- Arşiv
- Birim ve Kurum Arşivi
- Arşivin Önemi ve Değeri
- Arşivlerin İşlevleri
- Arşiv Malzemesi ve Türleri
- Arşiv Tasnif Sistemleri
- Arşiv İşlemleri ve Koruma
- Arşiv İşlemleri- Genel Uygulamalar
- Birim Arşiv İşlemleri
- Ayıklama ve İmha
- Kurum Arşiv İşlemleri



HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Arşiv ve arşiv kavramını öğrenebilecek,
  - Arşivin görev ve fonksiyonlarını anlayabilecek,
  - Arşiv malzemesinin ve arşivlik kurallarını anlayabilecek,
  - Arşiv türlerini tanıyabilecek,
  - Arşiv tasnif sistemlerini öğrenebilecek,
  - Arşivde geri dönüşüm, imha ve ayıklama hakkında bilgi edinebileceksiniz.

Atatürk Üniversitesi
Açıköğretim Fakültesi

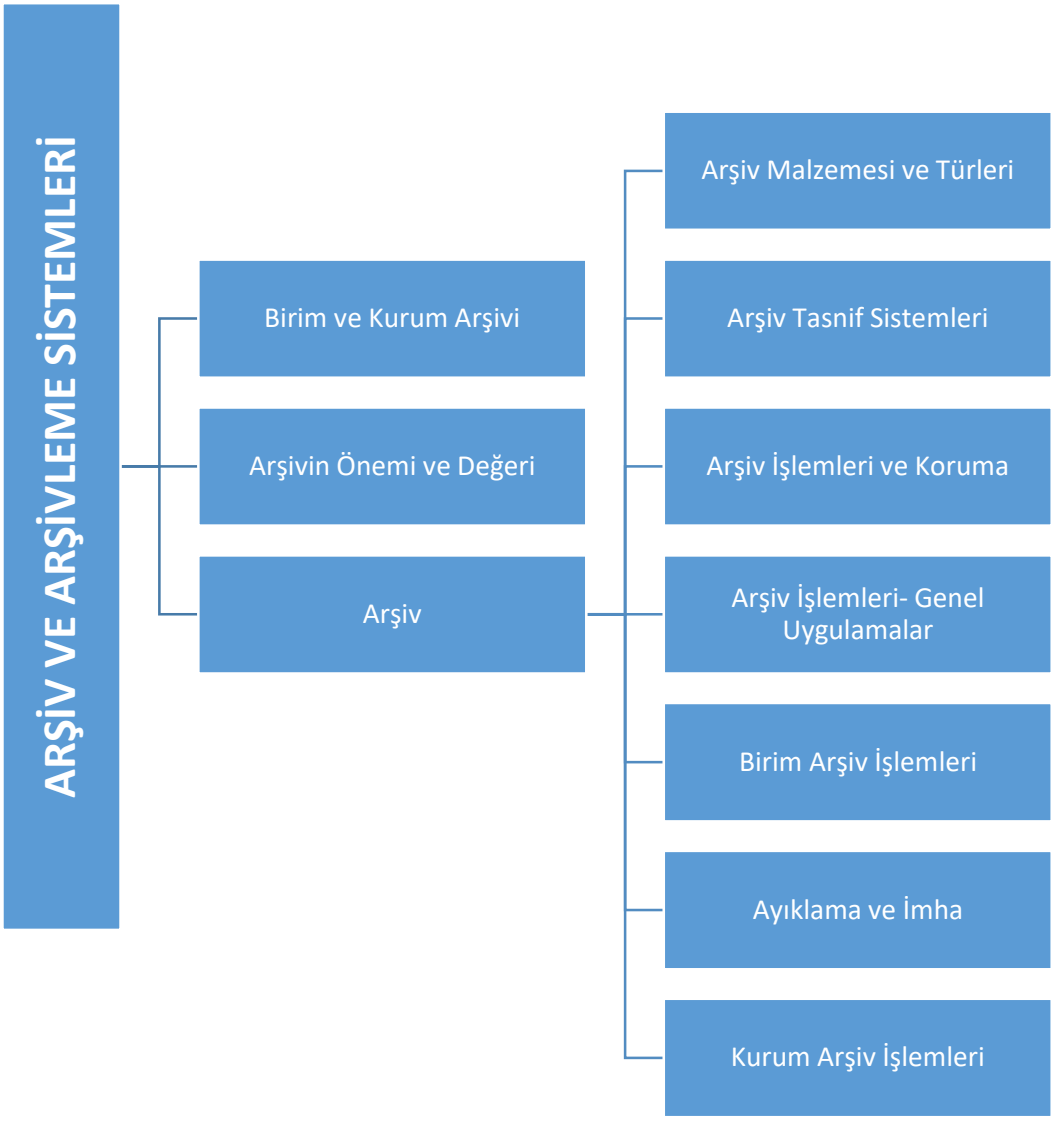
YAZIŞMA TEKNİKLERİ

Prof. Dr. Dündar ALİKILIÇ

ÜNİTE

14

© Bu ünitenin tüm yayın hakları Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin alınmadan ünitenin tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.


ARŞİV VE ARŞİVLEME SİSTEMLERİ
Birim ve Kurum Arşivi
Arşivin Önemi ve Değeri
Arşiv
Arşiv Malzemesi ve Türleri
Arşiv Tasnif Sistemleri
Arşiv İşlemleri ve Koruma
Arşiv İşlemleri- Genel Uygulamalar
Birim Arşiv İşlemleri
Ayıklama ve İmha
Kurum Arşiv İşlemleri

GİRİŞ

Arşivcilik, dünyanın en eski meslekleri arasında sayılmaktadır. Dolayısıyla arşiv; kurumların, gerçek veya tüzel kişilerin gördükleri hizmetler, yaptıkları haberleşme veya işlemler sonucu meydana gelen (toplanan, biriken) ve bir maksatla saklanan dokümantasyon; söz konusu dokümantasyona bakan kurum; bunları barındıran yerlerdir.

Yazının insan hayatına girmesiyle başlayan ve toplumsal örgütlenmelerin kurumsallaşıp devletleşmesiyle devam eden tarihî süreçte arşivler; kurum içi ve kurumlar arası idari işlemlerin yürütülmesinde, vatandaşlarla ilişkilerin kurulup geliştirilmesinde, ekonomik planlamanın ve denetimin gerçekleştirilmesinde, kişisel ve kamusal hakların korunmasında önemli işleve sahip olmuşlardır. Arşivlerin bu işlevlerinin en temelde ifade ettiği şey, idari hizmetlerin yürütülmesine verdiği destek olmuştur. Böylelikle arşivler; idari işlemlerin yürütülmesinde, mali denetimin gerçekleştirilmesinde, kişisel ve kamusal hakların muhafaza edilmesinde hukuki bir delil olarak evrakın korunduğu yerler olarak kabul edilmiştir. Bu işlevlere, arşivlerin zaman içinde - kamu hizmetine açılarak- araştırmacıların taleplerini karşılayan araştırma merkezleri olma işlevi de dâhil olmuştur.



Arşivlerin var oluşları öncelikle yönetimsel, ekonomik, yasal, bilimsel ve kültürel konularda onlara atfedilen önemden kaynaklanmaktadır.

Arşivler pek çok açıdan önemlidir. Bu öneminden dolayı Osmanlı Devleti'nde arşive Hazine-i Evrak ya da Mahzen-i Evrak denilmiştir. Arşivlerin var oluşları öncelikle yönetimsel, ekonomik, yasal, bilimsel ve kültürel konularda onlara atfedilen önemden kaynaklanmaktadır. Aslında arşivlere verilen önem kimin hangi açıdan bu kurumlardan faydalandığına bağlıdır. Arşivler, gerçek kişi tarafından kullanıldığında farklı, özel hukuk tüzel kişisi açısından farklı, kamu tüzel kişisi (genel anlamda devlet) bakımından farklı değere sahiptir. Günümüz kurumları, fonksiyonlarını yerine getirmede ürettikleri belgelere bağlıdır. Bu bağlılığın farkında olarak gereğini yerine getiren kurumlar ise kurumsal istikrar ve karar alma süreçlerinin, yani idari, mali, hukuki işlemlerinin yürütülmesinde, yöneticilerinin ve diğer çalışanlarının güven duygusu içinde kararlar alabilmeleri konusunda bir fırsat ve ayrıcalık kazanmış olurlar.

ARŞİV

Kurumların, gerçek veya tüzel kişilerin gördükleri hizmetler, yaptıkları haberleşme veya işlemler sonucu meydana gelen (toplanan, biriken) ve bir maksatla saklanan dokümantasyon; söz konusu dokümantasyona bakan kurum, bunları barındıran yerlerdir.



Şekil 14.1. Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Osmanlı Arşivi

Türklerde arşiv fikrinin ilk çağlardan beri mevcutolduğu, yok edilmeyerek bugüne kadar muhafaza edilmiş milyonlarca arşiv vesikasının mevcudiyetiyle sabittir.



Şekil 14.2. Arşiv Rafları

Birim ve Kurum Arşivi

Kurum ve kuruluşların görev ve faaliyetleri sonucu kendiliğinden teşekkül eden ve bu kuruluşların çeşitli birimlerinde, aktüalitesini kaybetmemiş olarak aktif bir biçimde ve günlük iş akımı içinde kullanılan arşivlik malzemenin belirli bir süre saklandığı arşiv birimleridir. Kurum ve kuruluşların, merkez teşkilatları içinde yer alan ve arşiv malzemesi ile arşivlik malzemenin, birim arşivlerine nazaran daha uzun süreli saklandığı merkezî arşivleri ifade etmektedir. Arşivlerin görev ve fonksiyonları şu şekilde sıralanabilir:

- Arşiv malzemesini tespit etmek ve ayırmak,
- Arşiv malzemesini kayba uğramaktan korumak,
- Arşiv malzemesini gerekli şartlarda saklamak,
- Arşiv malzemesini yararlanmaya sunmak,
- Arşiv malzemesini yeniden teşekkülü safhasında, bunu kontrol altına almak.

Arşivin önemi ve değeri

Arşivler; idari işlemlerin yürütülmesinde, mali denetimin gerçekleştirilmesinde, kişisel ve kamusal hakların muhafaza edilmesinde hukuki bir delil olarak evrakın korunduğu yerler olarak kabul edilmiştir.

Yazının insan hayatına girmesiyle başlayan ve toplumsal örgütlenmelerin kurumsallaşıp devletleşmesiyle devam eden tarihî süreçte arşivler; kurum içi ve kurumlar arası idari işlemlerin yürütülmesinde, vatandaşlarla ilişkilerin kurulup geliştirilmesinde, ekonomik planlamanın ve denetimin gerçekleştirilmesinde, kişisel ve kamusal hakların korunmasında önemli işleve sahip olmuşlardır.

Arşivlerin bu işlevlerinin en temelde ifade ettiği şey, idari hizmetlerin yürütülmesine verdiği destek olmuştur. Böylelikle arşivler; idarî işlemlerin yürütülmesinde, mali denetimin gerçekleştirilmesinde, kişisel ve kamusal hakların muhafaza edilmesinde hukuki bir delil olarak evrakın korunduğu yerler olarak kabul edilmiştir. Bu işlevlere, arşivlerin zaman içinde - kamu hizmetine açılarak- araştırmacıların taleplerini karşılayan araştırma merkezleri olma işlevi de dâhil olmuştur. Arşivin önem ve değerini üç ana grupta toplayabiliriz:

- Devletin, kişilerin haklarını ve milletler arası münasebetlerini belgeler ve korur.
- Bir konuyu aydınlatmaya, düzenlemeye ve tespite yarar.

- Ait olduğu devrin örf ve âdetlerini, içtimai yapısını, müesseslerini ve aralarındaki bağlantı ve münasebetlerini belirtir. İlmî araştırmalara imkân sağlar.

Arşivlerin işlevleri

Modern bir devlette, arşiv kurumları toplumun örgütlü bellekleri olarak hizmet vermekle yükümlüdür. Arşivler, ürettikleri kurumlar için, cari kullanımı kalmamış belgeleri devralırlar. Artık geleneksel bir görev olarak bu davranış, arşivsel koleksiyonlarının oluşturulmasını oldukça eski bir tarihe, yani yazının siyasal örgütlenmeler tarafından kullanıldığı zamanlara geri götürmektedir. Arşivcilik tarihinin ilk evresinde arşivlerin görev alanı içinde temel anlamda kamu kurumlarının işleyişine yardımcı olmak ve hakları koruması görevini ifa etmek varken, zamanla arşivlerin, işlevleri gelişmiş ve kapsamı da genişlemiştir. Kuşkusuz bu gelişme ve genişlemeye esas olan temel etkenler toplumsal, idari, teknik ve bilimsel gelişmelerdir.



Arşivler, düzenli olarak devletin, bilim çevrelerinin ve toplumun sahip oldukları ihtiyaçlarla uyarılır. Ortaya çıkan bu uyarılar, arşivler tarafından değerlendirilerek işlenir ve bunlara profesyonel çözümler üretilir.

Arşivler, düzenli olarak devletin, bilim çevrelerinin ve toplumun sahip oldukları ihtiyaçlarla uyarılır. Ortaya çıkan bu uyarılar, arşivler tarafından değerlendirilerek işlenir ve bunlara profesyonel çözümler üretilir. Üretilen bu çözümler muhataplarına devlete, bilim çevrelerine ve topluma gönderilir. Etkileşimli bir çalışmanın gerekliliğini ortaya koyan bu durum, arşivsel faaliyetin muhatabın ihtiyaç ve beklentilerine yönelik geliştirilmiş olduğunu hatırlatır.

Tarih boyunca arşivlerin işlevleri sürekli olarak değişmiştir. Bu işlevler, başlangıçta ağırlıklı olarak yönetimsel, ekonomik ve yasal hakların dillendirilmesi, desteklenmesi ve kolaylaştırılması üzerine kurulu bir seyir izleyerek daima bir arada var olmuştur. Başka bir bakış açısıyla idari işlemlerin belgelerle desteklenmesi, hakların savunulması, tarihî kaynakların sağlanması, kültürün yayılması ve yaygınlaşması, yönetimi denetleme, yönetime katılma veya yönetsel sorumluluklar gibi temel işlevler daima bir arada değerlendirilmiştir. Yukarıda anlatılanlar arşivlere yüklenen önem ve bundan hareketle belirlenen işlevlerin tarih boyunca hep aynı kalmadığını açıkça göstermektedir.

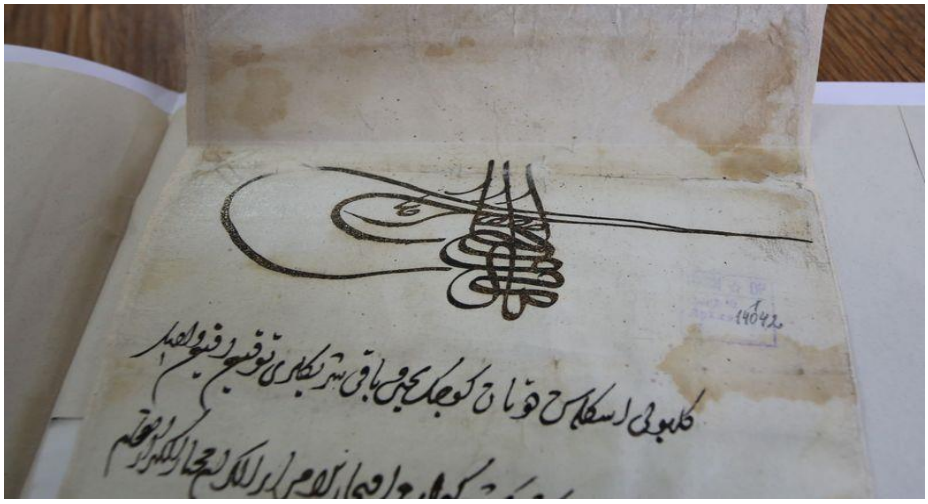
Arşivlerin temel işlevleri şöyle sıralanabilir:

- Özel kişilerin ve vatandaşların taleplerinin karşılanması,
- Arşivlerin ekonomik ve sosyal hayattaki rolü,
- Devlet kademelerinde üst yönetim harcamalarının azaltılması,
- Hükûmete bilgi sağlanması,
- Devletin egemenliği,
- Arşivler ve devlet,
- Arşivle ve uluslararası ilişkiler,
- Arşivler ve bilimsel-kültürel hayat,
- Arşivler ve kamu yönetiminde şeffaflık/açıklıktır.

Arşiv malzemesi ve türleri

Türk Devlet ve millet hayatını ilgilendiren ve en son işlem tarihi üzerinden *otuz yıl* geçmiş veya üzerinden *on beş yıl* geçtikten sonra kesin sonuca bağlanmış olup kurum, daire ve kuruluşların gördükleri hizmetler neticesinde meydana gelen ve saklanması tarihî, hukuki, idari ve çeşitli bakımlardan herhangi bir konuyu aydınlatmaya, birtakım hakları belgelemeye ve korumaya yarayan her türlü yazılı evrak, defter, resim, plan, harita, film, fotokopi, plak, ses bandı, CD vb. belge ve materyalin bütünüdür.

Türklerde, Uygurlarla başlayıp Selçuklarla devam eden ve Osmanlı Devleti'nde zirveye çıkanyazılı belgelere saygı ve bunları saklama geleneği 1846 yılında Babı-Ali'ye bağlı "Hazine-i Evrak Nazırlığı"nın kurulmasıyla



Şekil 14.3. Osmanlı Arşiv Belgesi

Arşivlik malzeme: Yukarıda ifade edildiği gibi her türlü belge ve malzemeden zaman bakımından henüz arşiv malzemesi vasfını kazanmayanlarla, son işlem tarihi üzerinden yüz bir yıl geçmemiş memuriyet sicil dosyaları, devletin gerçek ve milletlerarası antlaşmalar, hastane kayıtları, tapu tahrir defterleri, tapu ve nüfus kayıtları, aynı özellikteki vakfiyelerden ait oldukları kamu kurum ve kuruluşları ile il, ilçe, köy ve belediyelere ait sınır *kâğıtları gibi belgelerdir.*



Şekil.1.4. Arşiv Deposu

Bir evrakın arşiv malzemesine dönüşme sürecinde üç aşama söz konusudur:

- Birinci aşama (kuruluşların kendi arşivlerinde): Bu dönemde, evrak kuruluşların çeşitli birimlerde aktüalitesini kaybetmemiş olarak, aktif bir biçimde ve günlük iş akımı içinde kullanılmaktadır.

- İkinci aşama (ara depolar): Bu dönemde evraklar, günlük iş akımı içinde aktüalitesini normal olarak kaybetmişlerse de lüzumu hâlinde kamu görevlilerince zaman zaman kullanılmaktadırlar. Bu evrak, arşivlere devredilinceye kadar geçecek süre zarfında burada, yani ara depolarda bekletilir.
- *Üçüncü aşama (arşivler):* Bu dönemde evrak, ara depolardan arşive intikal etmiştir ki bu safhada arşivler kendilerine intikal etmiş belgelerin tamamını veya bir kısmını, bu belgelerin özelliklerine göre gerekli işlemlerden sonra istifadeye sunma hazırlığı içerisindedirler. Sıralanan bu üç dönemde de arşiv dokümanları kuruluşlar ve arşivler için ayrı değerler taşırlar. Bu sebepledir ki her üç aşama için ayrı bir "tasfiye" ve "saklama" şekli söz konusudur. Belli başlı arşiv türleri şunlardır:
- *Özel Arşivler:* Devlet veya yarı devlet kuruluşu olmayan arşivlerdir. Aile, şahıs, banka, dernek vb. arşivler, özel arşiv kapsamına girer.
- *Hastane Arşivleri:* Bir hastanenin faaliyetleri sonucu oluşan belgelerin toplandığı arşivlerdir.
- *Ekonomik Arşivler:* Çeşitli endüstri ve ticari kuruluşların bünyelerinde oluşturdukları arşivlerdir.
- *Kartografik Arşivler:* Harita, plan, pafta vb. arşiv malzemelerinden oluşan arşivlerdir.
- *İkonografik Arşivler:* Orijinal resim, gravür, resimli afişler, fotoğraf, şahıs, eşya veya anıt resimleri taşıyan her türlü dokümandan oluşan arşivlerdir.
- *Folklor Arşivleri:* Bir ülke, şehir, bölge vb. ile ilgili her türlü folklor malzemelerinden oluşan arşivlerdir.
- *Odyo- Vizüel Arşivler:* Bunlar göze ve kulağa hitap eden film, manyetik bant, plak ve kasetler üzerine arşiv belgesi olabilecek özellikteki resim, söz, müzik vb. arşividir.



Cumhuriyet döneminde ise 1976 yılında Cumhuriyet arşivinin kurulmasıyla arşivcilik anlayışı olgunlaşmış, 1984 yılında Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü kurulmuştur.

Arşiv tasnif sistemleri

Arşiv dokümantasyonunun korunması konusundaki görevler, iki safhada mütalaa edilir. Birincisi, arşive girecek olan arşivlik malzemenin toplanması, düzenlenmesi ve muntazam bir şekilde korunması gerekli tedbirlerin alınmasıdır.

İkincisi ise arşive intikal etmiş olan malzemeden, istenileni bulmak suretiyle gerek idari makamların, gerekse araştırma yapacakların ihtiyaç ve isteklerini karşılamaktır.

Arşive alınacak malzemenin toplanması, daha önceden tayin ve tespit edilmesi gereken kanun ve yönetmelikler çerçevesinde yapılacağından, bu aşamada güçlük göstermemektedir. Arşivlerde arşivler tarafından ilk yapılması gereken iş, arşive intikal etmiş malzemenin tertibini sağlamaktır. Yani tasnifi yapmaktır. Burada dikkat edilecek husus, eğer arşive intikal eden malzeme ait olduğu daire veya dairelerde almış olduğu tabii tertibi muhafaza ediyorsa, bu tertibi aynen muhafaza etmek suretiyle depo yerleştirilmesi yapmak ilk yapılacak iştir.



Arşive alınacak malzemenin toplanması, daha önceden tayin ve tesbit edilmesi gereken kanun ve yönetmelikler çerçevesinde yapılacağından, bu aşamada güçlük göstermemektedir.

Eğer söz konusu arşiv malzemesi muntazam değil ise o zaman yapılacak iş malzemeyi muntazam bir hâle getirmektir. Dağınık bir hâlde bulunan, dolasıyla mahiyetleri belirtilmemiş ve belirlenmemiş, tasnifi yapılmamış arşiv malzemesinden yararlanmak imkânsız denecek kadar güçtür.

Bu sebeple, tasnif işi arşivin esasını teşkil eder. İşte çeşitli sebeplerle dağınık hâlde arşive intikal etmiş olan dokümanları düzenleme ve onlardan yararlanma konusu, arşivin en başta gelen görevi olan tasnif işini ortaya çıkarmıştır.

Tasnifi, dar anlamı ile kolaylıkla bulunabilmeleri ve kullanılabilmeleri için arşiv belgelerinin sıraya sokulması, bir düzene konması şeklinde tarif edebiliriz.

Sistematik metot

Arşivlerden en kolay şekilde nasıl faydalanılabileceği konusunda araştırmalar yapılmıştır. Bu araştırmalar neticesi, arşiv belgelerinin önceden tespit edilmiş çeşitli konulara ayrılması ve ayrıldıkları bölümlerde tarih sırasına konulması esasına dayanan "Sistematik Metot" ortaya konmuştur. Önceleri birçok ülkede tatbik alanı bulan bu sistemin, çok kısa bir süre sonra çeşitli mahzurları ortaya konmuştur.

Sistematik Metot: Arşiv belgelerinin önceden tesbit edilmiş çeşitli konulara ayrılması ve ayrıldıkları bölümlerde tarih sırasına konulması esasına dayanır.

En büyük mahzur, tasnifi yapan arşivistlerin arşiv belgelerini kendi görüşlerine göre değerlendirdikleri noktasında ortaya çıkmıştır. Böylece tasnifte aranılan ilmî objektiflik prensibi, tatbikatta geçerlilik kazanamamıştır. Ayrıca, aynı konuda toplanmış dokümanlar, eğer bir kronolojik sıra takip etmiyor ise aranılanı bulmak yine şansa kalmıştır.

Bir diğer mahzuru da arşiv belgeleri çeşitli konular etrafında bu şekilde ilmî olmayan ölçüler içerisinde dağılırken, bunun neticesi olarak fonlarda parçalanıp bölünmüştür. Bu da arşivlerde belli düzenin sağlanması yerine, tam aksine arşivlerde düzensizliğin ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Arşiv belgelerinin tasnifi konusunda görülen bu aksaklıklar, tasnif çalışmalarının tabii neticesi olarak, malzemenin istifadeye sunulmasına da yansımış ve araştırmacılar arşivlerden adeta yararlanamaz duruma gelmişlerdir.

Türklerde Uygurlarla başlayıp Selçuklarla devam eden ve Osmanlı Devleti'nde zirveye çıkan yazılı belgelere saygı ve bunları saklama geleneği 1846 yılında Babı-Ali'ye bağlı "Hazine-i Evrak Nazırlığı"nın kurulmasıyla resmîleşmiştir.

Arşiv belgelerini konularına göre sıralama olarak da adlandırabilecek bu sistem, kısa bir süre sonra bütün bu mahzurlardan dolayı haklı olarak terkedilmiştir.

Kronolojik Metot

Bu sistemde, karışık ve dağınık bir hâlde bulunan dokümanlar mahiyetlerine bakılmaksızın rastgele alınarak tarih sırasına konulur. Yani kronolojik bir sıra yapılır. Böyle bir tasnif sisteminden kolaylıkla yararlanabilmek için aranan belgenin mutlaka tarihini bilmek gerekir. Ancak bu durumda da aynı tarihi taşıyan yüzlerce, binlerce belge ile karşılaşmak mümkündür. Dolayısıyla tarihi bilinen belgeyi, aynı tarihi taşıyan belgeler grubunun tamamını taramak suretiyle, ancak uzun bir süre sonra bulmak mümkün olabilir.

Arşivin esas gayesi arşiv malzemesini korumak olduğu gibi, aranılan malzemenin en kolay şekilde ve süratle bulunmasını sağlayacak tedbirleri de almaktır.

Denenen tasnif sistemlerinin arşivlerde bunu sağlayamadığı görülünce, en sıhhatli tasnif sisteminin bulunması yolunda gayret sarf edilmeye başlanmıştır.

Organik metot (Proveniencia)

Sistematik Metotun tasnifinde ve pratikte arşivlerde ortaya çıkardığı düzensizliğe karşı, XIX. yüzyılın ortalarına doğru Fransa'da karşı bir akım ortaya çıktı. "Akılcı Organik Metot" denilen bu akım, fonların organik yapılarının bölünmezliği ve tasnifte göz önünde bulundurulacak tek noktanın bu olduğu görüşünü savunuyordu.

İleri sürülen bu görüş, İçişleri Bakanı olan Kont Duchatell'in (1803-1867) 24 Nisan 1841 tarihli ve Fransız vilayet arşivlerinin tasnif edilmesi hususundaki tamimi ve bu tamimle birlikte getirilen hükümlerle, "Provenance Sistemi" adı ile tatbikat sahasına konuldu.



Organik Metot: Fonların organik yapılarının bölünmezliği ve tasnifte göz önünde bulundurulacak tek noktanın bu olduğu görüşünü savunur.

Sistem "Provenienzprinzip" adıyla 1880'lerde Prusya Devlet Arşivi'nde, 1898 yılından itibaren de Hollanda'da kullanılmaya başlanmıştır. Bazı ülkelerde "Hollanda- Prusya Sistemi" olarak adlandırılmıştır. Günümüzde, Avrupa'daki bütün arşiv tasniflerinin ve arşivciliğin temel prensibi olarak kabul edilmiştir.

Latincedeki karşılığı ile "Proveniencia" Türkçedeki anlam itibarıyla "kaynak, aslına dönüş" demek olan bu tasnif sistemi; arşiv malzemelerini, işlem gördüğü tarihte meydana gelen teşekkül ve münasebet biçimlerine uymak suretiyle düzenleme esasına dayanmaktadır. Daha da açık bir ifade ile arşiv malzemesinin işlem gördüğü tarihlerdeki asli düzeni içerisinde fonların parçalanmadan korunup tasnif edilmesidir.

Yapılan bu tariften de anlaşılacağı üzere bu tasnif sisteminin esas prensibi, arşivlere devredilen fonları, bütünlüklerini bozmadan asli düzeni ile bırakmaktır. Doküman, kamu kuruluşlarından geliyorsa zaten bir tasnif sistemi bütünlüğü içerisinde ve ayrı hâlde gelmektedir. Bu fonların hiçbir şekilde bozulmaması gerekir. Eğer dokümanlar bazı özel şartlarda (satın alma, vasiyet gibi) arşive geçmiş ise bu durumda dikkatli olmak ve esas fonları tespit ettikten sonra, tasnif işlemine başlamak gerekir. Bu sistemde tasnif işlemleri şu sırayı takip eder:



Kurumların elinde bulunan arşivlik malzeme, birim arşivlerinde 1-5 yıl süre ile arşiv malzemesi ise kurum arşivlerinde 10-14 yıl süre ile saklanır.

Önce, çeşitli kuruluşlara veya kalemlere ait evrakın karışık olarak meydana getirdiği tomar ele alınır. Bu tomar içerisindeki her bir evrak tek elden geçirilerek ayırma işlemi yapılır. Ayırma işlemi, evrakın ait olduğu teşkilatı, kalemini tespit etmektir.

Ayırması yapılan vesikalardan, aidiyeti aynı olanlar bir araya getirilir. Daha sonra kalemleri tespit edilmiş vesikalar kendi aralarında kronolojik sıraya konulur. Ayırma neticesinde, vesikanın ait olduğu kalem veya dairenin daha önce belirlenmiş kodu, vesikanın uygun bir yerine kurşun kalemle yazılır.

Tarihleme ve ayırma işlemi bittikten sonra, evrakın envanterinin hazırlanmasına geçilir. Önce her vesikanın telhisi yapılır. Yani mahiyeti hakkında çıkarılmış özeti fişlenir. Bu işler daha sonra kataloglara geçirilir. En son olarak da katalogların indeksleri yapılır.

Arşiv işlemleri ve koruma

Kurumlar; arşivlik malzemeyi her türlü zararlı tesir ve unsurlardan korumak, mevcut asli düzenleri içerisinde tasnif edip saklamakla yükümlüdürler; – Yangın, hırsızlık, rutubet, haşereler, dezenfektasyon, ışık, havalandırma, ısı vb. Kurumlar, belirli bir süre saklayacakları arşivlik malzeme için "Birim Arşivleri", daha uzun bir süre saklayacakları arşiv malzemesi veya arşivlik malzeme için "Kurum Arşivleri'ni kurarlar. Kurumların elinde bulunan arşivlik malzeme, birim arşivlerinde 1-5 yıl süre ile arşiv malzemesi ise kurum arşivlerinde 10-14 yıl süre ile saklanır, daha sonra Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğüne devredilir. Kurumların elinde bulunan ve cari olduğu dönemde gizli kabul edilmiş ve hâlen bu özelliklerini koruyan arşiv malzemesi Genel Müdürlüğe geçtikten sonra da gizli kalır. Bu çeşit arşiv malzemesinin gizliliklerinin kaldırılması, mükelleflerin (kurumların) görüşü alındıktan sonra Genel Müdürlüğün teklifi üzerine Başbakanlıkça kararlaştırılır.



Şekil 14.5. Korumalı arşiv dolapları

Arşiv işlemleri- Genel uygulamalar

Arşiv malzemesinin aslı hiç bir sebep ve suretle, arşivlerden veya bulundukları yerlerden dışarıya verilemez. Ancak devlete gerçek ve tüzel kişilere ait bir hizmetin görülmesi, bir hakkın korunması ve ispatı gerektiğinde, usulüne göre örnekler verilebilir,yahut mahkemelerce tayin edilecek bilirkişiler veya ilgili dairelerince görevlendirilecek yetkililerce yerinde incelenebilir.

Kurumların elindeki araştırmaya açık arşiv malzemesinden yerli ve yabancı hakiki ve hükmi şahısların yararlanması, yükümlülükleri, arşiv malzemesinin örneklerinin verilmesi hususunda Bakanlar Kurulunca tespit edilen hükümler uygulanır.



Her yılın ocak ayı içerisinde, önceki yıla ait arşivlik malzeme, kurum arşivine devredilmek üzere birimlerince gözden geçirilir.

Birim arşiv işlemleri

Her yılın ocak ayı içerisinde, önceki yıla ait arşivlik malzeme, kurum arşivine devredilmek üzere birimlerince gözden geçirilir, işlemi tamamlananlar, işlemi devam edenler ve işlemi tamamlanmış olmasına karşılık elde bulundurulması gerekli olanlar şeklinde bir ayırıma tabi tutulur. Arşive devredilecek malzeme, ilgili birimlerde işin ve malzemenin özelliklerine göre;

- Birimi, oluşturulduğu yıl, konu ve işlem açısından aidiyet, kronoloji ve sıra dikkate alınarak düzenlenir.

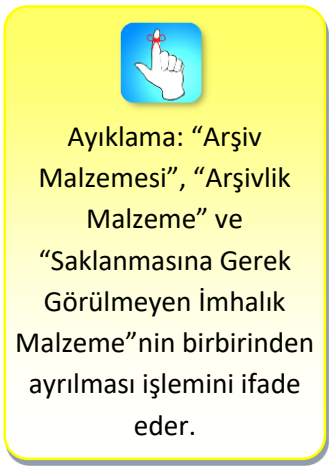
- Sicil dosyalarında sicil numarası veya isim dikkate alınır.
- İçerisinde tamamen veya kısmen gizlilik derecesi taşıyan kamu evrakının bulunduğu dosya gömleğinin sağ üst köşesine kırmızı ıstampa mürekkebi ile "Gizli" damgası vurulur. Gizlilik dereceli malzeme, arşivde tasnif ve yerleştirme sırasında normal malzeme gibi işleme tabi tutulur.
- Gizlilik dereceli kamu evrakı, ait olduğu dairesinde gizliliği kaldırılmadıkça, bu hüviyetini muhafaza eder, gizliliği kaldırılan malzemeye, "Gizliliği Kaldırıldı" damgası vurularak, gizlilik damgası iptal edilir.
  Uygunluk kontrolü;
- Arşive devredilecek malzemenin işlem yılı itibarıyla, aidiyetine göre kaydına mahsus "Kayıt Defteri" veya "Föyleri" gözden geçirilerek, sıra numaralarında atlama, tekerrür veya eksiklik olup olmadığına,
- Bir aidiyet içerisinde, aynı mahiyette birden fazla malzeme birimi varsa kayıt defteri veya föylerdeki kayıtların düzeltilmek suretiyle birleştirilip birleştirilmediğine,
- Dosya içerisinde bulunan evrakın, gerektiği biçimde dosyalanıp dosyalanmadığına,
- Klasörler veya dosyalar üzerine, devirden önce klasör ve dosyalara verilmiş numaraların, birim adının, ait olduğu işlem yılının yazılıp yazılmadığına,
- Ciltli olarak saklanması düşünülmüş olanların, ciltlenip ciltlenmediğine,
- Zarflaması gerekenlerin, zarflanıp zarflanmadığına
- Defterlerle, ciltlenmiş veya zarflanmış olanların üzerine, devirden önce verilmiş numaraların, birim adının, ait olduğu işlem yılının yazılıp yazılmadığına,
- İşlem yılı esasına göre düzenlenen kayıt defterlerinin veya bu maksatla kullanılan föy ciltlerinin kapaklarının etiketlenip etiketlenmediğine,
- Sayfaların ve eklerinin yırtık, kopuk veya eksik olup olmadığına, bakılır, eksikler varsa tamamlanır. Uygunluk kontrolü, ilgili birim personeli ile birim arşivi yetkili personelince müştereken yapılır.
  Birim arşivine devir;
- İlgili birimlerce, her türlü işlemi tamamlanmış ve uygunluk kontrolü yapılarak eksiklikleri giderilmiş arşivlik malzeme, devam eden takvim yılının ilk üç ayı içerisinde arşive devredilir.
- Teslim işlemleri ise birim arşiv personeli tarafından yerine getirilir. Arşivlik malzeme, birim arşivine, uygunluk kontrolü yapılmış olan kayıt defterleri veya föyleri ile yapılır.
- Birim arşivine devredilmesi gerekmeyen malzeme;
- Resmî Gazete, kitap, broşür vb.
- Hâlen işlem gören malzemeler
- Zorunlu olarak saklanması icap eden arşivlik malzemenin, birim arşivlerinde bekletilme ve saklanma süreleri 1-5 yıldır.
- Kurum içinde gerektiğinde incelenmek üzere ancak dışarıya çıkarılmamak kaydıyla, birim arşivinden dosya alınabilir.

- Birim arşivlerinde ayıklama ve imha işlemi yapılmaz. Ayıklama ve imha işlemleri kurum arşivinde yapılır. (Kurumların taşra, bölge ve yurt dışı kuruluşlarında ayıklama ve imha işlemleri, bu Yönetmeliğin 22. maddesi hükümleri çerçevesinde yapılır).
- Birim arşivinde saklanma süresini tamamlayan arşivlik malzeme, "Kurum Arşivine Devredilecek" olanlar şeklinde ayrılır.

Ayıklama ve İmha

Ayıklama: "Arşiv Malzemesi", "Arşivlik Malzeme" ve "Saklanmasına Gerek Görülmeyen İmhalık Malzeme"nin birbirinden ayrılması işlemini ifade eder.

İmha: İleride kullanılmasına ve saklanmasına gerek görülmeyen, arşiv malzemesi ve arşivlik malzeme dışında kalan, hukuki kıymetini ve bir delil olma vasfını kaybetmiş belgelerin ayrılarak, yönetmelikte belirtilen usul ve esaslara göre imhası işlemini ifade eder.



Ayıklama: "Arşiv Malzemesi", "Arşivlik Malzeme" ve "Saklanmasına Gerek Görülmeyen İmhalık Malzeme"nin birbirinden ayrılması işlemini ifade eder.



Şekil 14.6. Ayıklanmış Arşiv Dosyaları

Arşiv yönetmeliğin 31. maddesi hükümlerine konu olan belge ile işleminin devam ettiği süre içerisinde veya geçerlilik veya yürürlük döneminde bir değere sahip olduğu hâlde, işlemi tamamlanmış, geçerliliğini kaybetmiş veya yürürlükten kalkmış olup ileride kullanılmasına gerek duyulmayan, arşiv malzemesi ve arşivlik malzeme dışında kalan, hukuki kıymeti ve bir delil olma vasfı bulunmayan belgedir. İmha edilecek malzemeler şunlardır:

- Elle, daktilo ile veya bir başka teknikle yazılmış her çeşit müsveddeler,
- Resmî veya özel her çeşit zarflar (Tarihî değeri olanlar hariç),
- Adlî ve idari yargı organları ile PTT ve diğer resmî kuruluşlardan gelen ve genellikle bir ihbar mahiyetinde bulunan alındı, tebliğ ve benzeri her çeşit kâğıtlar, PTT'ye zimmet karşılığında verilen evrakın (koli, tel, adi ve taahhütlü zarf ve benzeri) kaydedildiği zimmet defterleri ve havale fişleri,
- Bilgi toplamak amacıyla yapılan ve kesin sonucu alınan yazışmalardan geriye kalanlar (anket soru kâğıtları, istatistik formları, çeşitli cetvel ve listeler, bunlara ait yazışmalar ve benzeri gibi hazırlık dokümanları),

- Aynı konuda bir defa yazılan yazıların her çeşit kopyaları ve çoğaltılmış örnekleri,
- Esasa taalluk etmeyip sadece daha önce belirlenmiş bir sonucun alınmasına yarayan her türlü ara yazışmalar,
- •Bir örneği takip veya saklanılmak üzere, ilgili ünite, daire, kurum ve kuruluşlara verilmiş her çeşit rapor ve benzerlerinin fazla kopyaları,
- Ünite, daire, kurum ve kuruluşlar arasında yapılan yazışmalardan, ilgili ünite, daire, kurum ve kuruluşta bulunan asılları dışındakilerin tamamı,
- Bir ünite, daire, kurum ve kuruluş tarafından yazılan ve diğer ünite, daire, kurum ve kuruluşlara sadece bilgi maksadı ile gönderilen tamim, genelge ve benzerlerinin fazla kopyaları, aslı ilgili ünite, daire ve kuruluşlarda bulunan raporlar ile ilgili mütalaaların, diğer ünite ve kuruluşlarda bulunan kopya ve benzerleri,
- Dış kuruluşlardan bilgi için gelen rapor, bülten, sirküler, broşür, kitap ve benzeri basılı evrak ve malzeme ile her türlü süreli yayından ve basılı olmayan malzemeden, kütüphane ve dokümantasyon ünitelerine mal edilenler dışında kalanlar, kullanılmasına ve muhafazasına lüzum görülmeyen kitap, broşür, sirküler, form ve benzerleri ile mevzuat veya form değişikliği sebebiyle kullanılmayan basılı evrak ve defterlerden elde tutulacak örnekler dışındakilerin tamamı,
- Demirbaş, mefruşat ve benzeri talepler ile ilgili olarak yapılan yazışmalardan sonucu alınan ve işlemi tamamlanmış yazışmaların fazla kopyaları.

İmha: İleride kullanılmasına ve saklanmasına gerek görülmeyen arşiv malzemesinin yönetmelikte belirtilen usul ve esaslara göre imhası işlemini ifade eder.



Şekil 14.7. İmha Edilecek Arşiv Malzemeler

Kullanılmasına ve muhafazasına lüzum görülmeyen her türlü malzemenin ayıklama ve imhası, kurum arşivlerinde yapılır.

Kurum Arşiv İşlemleri

Kullanılmasına ve muhafazasına lüzum görülmeyen her türlü malzemenin ayıklama ve imhası, kurum arşivlerinde yapılır. Bu hizmet yerine getirilirken eski yıllara ait malzemenin ayıklanmasına öncelik verilir.

Kurum arşivi ayıklama ve imha komisyonları, çeşitli sebeplerle, zamanında kurum arşivine intikal ettirilmemiş olup muhafazasına lüzum kalmamış malzemeyi ilgili birim arşivinde ayıklama ve imha işlemine tabi tutup arşivlik malzemeyi kurum arşivine intikal ettirirler.

Ayıklama ve İmha Komisyonu;

- Arşiv hizmetlerinden sorumlu birim amiri veya kurum arşiv sorumlusunun başkanlığında,
- Kurum arşivinden 2 memur,
- Belgelerin ait olduğu birimden, biriminde bilgi ve tecrübe sahibi 2 kişi,
- Kütüphane ve dokümantasyon birimi varsa sorumlu amir komisyonun tabii üyesidir.
- Taşra birimlerinde o birimin amiri ve görevlendireceği tercihen 5 yoksa 4 veya 3 kişilik komisyonlar oluşturulur.

İmha işlemleri;

- Ayıklama ve imha komisyonlarınca ayıklanan ve imhasına karar verilen malzeme, özelliklerine göre, birimi, yılı, mahiyeti, aidiyeti, aidiyet içerisindeki tarih ve sıra numarası, imha edileceği yıl, dosya planı esas olmak üzere ayrılır ve tasnif edilir.
- Kurum arşivlerinde hazırlanan imha listeleri, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğünün uygun görüşü alındıktan sonra, ilgili kurum ve kuruluşun en üst amirinin onayını müteakip kesinlik kazanır.
- İmha edilecek malzeme, başkaları tarafından görülüp okunması mümkün olmayacak şekilde özel makinelerle kıyılarak, kâğıt ham maddesi olarak kullanılmak üzere değerlendirilir.
- İmha edilecek malzeme iğne, raptiye, tel gibi madeni kısımlarından ve karbon kâğıtlarından ayıklanır. Kullanma imkânı bulunan klasör ve dosyalar ayrılır.
- İmha işlemi, düzenlenecek iki nüsha tutanakla tespit edilir. Bu tutanak, ayıklama ve imha komisyonlarının başkan ve üyeleri tarafından imzalanır.
- Nüshanın biri birim arşivinde, diğeri kurum arşivinde 10 yıl saklanır.
- Kurum arşivine devretme;
- Arşivlik malzeme (ve arşiv malzemesi), işlem gördüğü tarihte meydana gelen teşekkül ve münasebet biçimlerine uymak suretiyle düzenleme esasına dayanan organik metotla tasnif edilir.
- Birimlerin kendilerine ait olan evrak bir araya getirilir.
- Teşkilat şemasına göre kodları ayrı ayrı tespit edilir.
- Konu ve işlem itibarıyla aidiyeti aynı olanlar, ekleriyle birlikte bir araya getirilir. Evraka ekli olan harita, plan, proje ve benzerleri, asıl evrak ya da malzemeden asla ayrılmaz.
- Birden fazla yaprak olan belgelere sayfa no yazılır. Varsa eklerin sayısı belgenin üzerine yazılır.

İmha edilecek malzeme iğne, raptiye, tel gibi madeni kısımlarından ve karbon kâğıtlarından ayıklanır. Kullanma imkânı bulunan klasör ve dosyalar ayrılır.



İmha edilecek malzeme, başkaları tarafından görülüp okunması mümkün olmayacak şekilde özel makinelerle kıyılarak, kâğıt ham maddesi olarak kullanılmak üzere değerlendirilir.

- Belgeler kronolojik sıraya göre düzenlenir, yönetmelikte belirtilen prosedür uygulanır.
- Alt birim kodunun da yer aldığı “Arşiv Yer Damgası” basılır.
- "Kutu veya Klasör Numarası", "Dosya Numarası" ve "Evrak Sıra Numarası" bölümleri ise kurşun kalemle doldurulur.
- “Dosya İçerik Döküm Formu” oluşturulur ve dosya gömleğine eklenir,
- Kutu etiketleri hazırlanır
- Evrak envanteri hazırlanır.
- Kataloglar oluşturulur.
- Arşiv deposunun yerleşim şeması çıkarılır ve depo girişinin uygun bir yerine asılır.

Faaliyet raporu;

Kurumlar, yıl içindeki arşiv faaliyetleri ile ilgili bilgileri "Arşiv Hizmetleri Faaliyet Raporu” ile müteakip takvim yılının ocak ayında Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğüne gönderirler.



Kurumlar, yıl içindeki arşiv faaliyetleri ile ilgili bilgileri "Arşiv Hizmetleri Faaliyet Raporu” ile müteakip takvim yılının ocak ayında Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğüne gönderirler.

Belge Yaşam Döngüsü;

- Belge Üretimi
- Dosyalama
- Birim Arşivine Yollama
- Kurum Arşivine Yollama
- Ayıklama İmha Komisyonun Kurulması
- Ayıklama İmha
- Devlet Arşivine Gönderme
- Kurum Arşivinde Koruma



Özet

- Millî tarih ve kültür araştırmaları için gerekli olan kaynakların en başında arşiv belgeleri gelmektedir. Belgesiz tarih yazılamaz ve olayların gerçek yönleri gün ışığına çıkarılamaz.
- Arşiv belgeleri yanlızca geçmişin olaylarına değil, devrinin her türlü sosyal ve kültürel olaylarına, ekonomik ve mali kaynaklarına devlet düzeninin işleyişi ve idaresine de ışık tutar. Geçmiş ile bugün arasında irtibat kurmak gibi hayati bir fonksiyonu olan arşivler, şüphe yok ki bir milletin en değerli hazinesi ve devlet varlığının da hafızası olmak durumundadır.
- Kayıt (belge/evrak) bir şahıs, kurum ya da kuruluş tarafından üretilen, o kuruluşa gelen ya da oluşturulan fiziksel yapısı ya da özelliği ne olursa olsun her türden kaydedilmiş bilgiyi ifade etmektedir. Geniş anlamıyla belgeler; yazışmaları, raporları, günlükleri, defterleri, sözleşmeleri, muhtıraları, tapu senetlerini, vaka dosyalarını ve diğer materyalleri içermektedir. Belgeler; parşömen, kağıt, microfilm, kaset bant, video bant ve bilgisayar bantları ve disketleri gibi farklı türlerden meydana gelmektedir. Belgeler insan hafızasının uzantısı olup bilgiyi kaydetmek, faaliyetleri belgelemek, düşünceleri iletmek, iddiaları kanıtlamak, açıklamaları derinleştirmek, doğruları ortaya koymak ve olaylar hakkında delil olmak amacıyla bilinçli olarak üretilmiştir.
- Belgelerin üretilmesi, bilgiyi üretmek ve depolamak, erişmek ve iletmek ile geçmişle somut bağlar kurmak gibi temel insani gereksinimlerden kaynaklanmaktadır. Bu nedenle belgeler geçmişe tanıklık eder ve temel bağ oluştururlar.
- Arşivler düzenli olarak devletin, bilim çevrelerinin ve toplumun sahip oldukları ihtiyaçlarla uyarılır. Ortaya çıkan bu uyarılar, arşivler tarafından değerlendirilerek işlenir ve bunlara profesyonel çözümler üretilir. Üretilen bu çözümler muhataplarına devlete, bilim çevrelerine ve topluma gönderilir. Etkileşimli bir çalışmanın gerekliliğini ortaya koyan bu durum, arşivsel faaliyetin muhatabın ihtiyaç ve beklentilerine yönelik geliştirilmiş olduğunu hatırlatır.
- Tarih boyunca arşivlerin işlevleri sürekli olarak değişmiştir. Bu işlevler, başlangıçta ağırlıklı olarak yönetimsel, ekonomik ve yasal hakların dillendirilmesi, desteklenmesi ve kolaylaştırılması üzerine kurulu bir seyir izleyerek daima bir arada var olmuştur. Başka bir bakış açısıyla idari işlemlerin belgelerle desteklenmesi, hakların savunulması, tarihî kaynakların sağlanması, kültürün yayılması ve yaygınlaşması, yönetimi denetleme, yönetime katılma veya yönetsel sorumluluklar gibi temel işlevler daima bir arada değerlendirilmiştir.
- Arşive alınacak malzemenin toplanması, daha önceden tayin ve tesbit edilmesi gereken kanun ve yönetmelikler çerçevesinde yapılacağından, bu safhada fazla güçlük göstermemektedir. Arşivlerde arşivler tarafından ilk yapılması gereken iş, arşive intikal etmiş malzemenin tertibini sağlamaktır. Yani tasnifi yapmaktır.
- Kurumlar; arşivlik malzemeyi her türlü zararlı tesir ve unsurlardan korumak, mevcut asli düzenleri içerisinde tasnif edip saklamakla yükümlüdürler; – Yangın, hırsızlık, rutubet, haşereler, dezenfektasyon, ışık, havalandırma, ısı vb. kurumlar, belirli bir süre saklayacakları arşivlik malzeme için "Birim Arşivleri", daha uzun bir süre saklayacakları arşiv malzemesi veya arşivlik malzeme için "Kurum Arşivleri'ni kurarlar.

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi bir arşiv kurumunun görevlerinden biri değildir?
   a) Arşiv materyallerini kullanıma sunmak
   b) Arşiv materyallerini ayırmak ve sınıflandırmak
   c) Arşiv materyallerini denetim altına almak
   d) Arşiv materyallerinin korunmasını sağlamak
   e) Arşiv materyallerinin oluşumunu sağlamak
2. Herhangi bir materyalin belge niteliği taşıması öncelikle aşağıdakilerden hangisine bağlıdır?
   a) Kâğıt ve benzeri bir materyal olma niteliği taşıması
   b) Kıymetli belge olma niteliği taşıması
   c) Kurumsal faaliyetler sonucu üretilmesi
   d) Geçmiş faaliyetler ile ilgili bilgi verme niteliğine sahip olması
   e) Herhangi bir etkinliğe ilişkin bilgi taşıması, ipucu vermesi ya da hukuki delil niteliği taşıması
3. Aşağıdakilerden hangisi kamu arşivlerine bir örnek olarak gösterilemez?
   a) Cumhurbaşkanlığı Arşivi
   b) Genelkurmay Başkanlığı Arşivi
   c) Osmanlı Bankası Arşivi
   d) Tapu ve Kadastro
   e) Üniversite Arşivleri
4. Devlet ve millet hayatını ilgilendiren ve en son işlem tarihi üzerinden kaç yıl geçmiş olursa belge arşiv materyali sayılır?
   a) 10
   b) 20
   c) 30
   d) 50
   e) 100
5. Arşiv belgelerinin önceden tespit edilmiş çeşitli konulara ayrılması ve ayrıldıkları bölümlerde tarih sırasına konulması esasına dayanan metot aşağıdakilerden hangisidir?
   a) Sistematik Metot
   b) Kronolojik Metot
   c) Analitik Metot
   d) Proveniencia Metot
   e) Sıralı Metot
6. Aşağıdakilerden hangisi arşivin önemini ortaya koyar?
   a) İlmî araştırmalara imkân sağlar.
   b) Belgeleri kullanıma sunar.
   c) Delil olabilecek belgeleri barındırır.
   d) Tarihî olayları günümüze aktarır.
   e) Belgelerin denetimini sağlar.

7. Aşağıdakilerden hangisi arşiv türlerinden değildir?
   a) Devlet arşivi
   b) Noter arşivi
   c) Özel arşiv
   d) Okul arşivi
   e) Hastane arşivi
8. Arşiv malzemesinin işlem gördüğü tarihlerdeki asli düzeni içerisinde fonların parçalanmadan korunup tasnif edilmesine ne ad verilir?
   a) Sistematik Metot
   b) Analitik Metot
   c) Kronolojik Metot
   d) Proveniencia Metot
   e) Sıralı Metot
9. Kurum arşivlerinde ayıklama üyesi kaç kişi olmalıdır?
   a) 2
   b) 3
   c) 4
   d) 5
   e) 7
10. Aşağıdakilerden hangisi arşivlerin temel işlevlerinden biri değildir?
   a) Hükûmete bilgi sağlar.
   b) Materyallerinin korunmasını sağlar.
   c) Uluslararası ilişkiler düzenler.
   d) Bilimsel ve kültürel hayatı etkiler.
   e) Kamu yönetiminde şeffaflık sağlar.

Cevap Anahtarı
1.e, 2.e, 3.c, 4.c, 5.a, 6.a, 7.d, 8.d, 9.a, 10.b

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Ataman, B.K. (1995). Arşivcilik Terimleri Sözlüğü. İstanbul. Librairie De Pera Arşiv Dünyası. (2007). Ankara. Türk Arşivciler Derneği

Başbakanlık Osmanlı Arşiv Rehberi. (2010). Ankara. Osmanlı Arşivi Daire Başkanlığı

Binark, İ. (1978). Arşiv ve Arşivcilik Bibliyografyası. Ankara

Binark, İ. (1980). Arşiv ve Arşivcilik Bilgileri. Ankara

Dearstyne, B.W. (2001). Arşivsel Girişim. İstanbul

Kandur, H. (1995). Arşivcilik Konferansları. İstanbul. Librairie De Pera Keskin, İ. (2008). Arşivcilik Metinleri. İstanbul. Yeditepe

Keskin, İ. (2014). Arşivlerin Eğitim ve Kültür Hizmetleri. İstanbul. Türk Edebiyatı Vakfı

Keskin, İ., Oğuz, N. (2013). Arşiv Emektarlarına Armağan. İstanbul. Türk Edebiyatı Vakfı Gökbilgin, T. (1939). Arşiv Meseleleri. İstanbul.

Odabaş, H. (2009). E Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi. İstanbul. Hiperlink

Belgelerle Arşivcilik Tarihimiz. (2000). Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü. Osmanlı Arşivi Daire Başkanlığı. Ankara.

Milli Arşiv Şurası. (1997). Ankara. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Özdemirci, F. (1997). Belge Yönetimi Yayınlanmamış İki Bildiri ve Yayınlanmış Bir Kitap Hakkında Yazılanlar. Ankara