

Türkiye’de Hukuksal Koşullar Çerçevesinde Elektronik Belge ve Finansal Bilgi Yönetimi Politikalarının Değerlendirilmesi: Türkiye Kalkınma Bankası Örneği*

Evaluating the Electronic Records and Financial Information Management Policies within the Framework of Legal Conditions in Turkey: The Case of Development Bank of Turkey

Metin TURAN** ve Özgür KÜLCÜ***

Öz

Kurumsal bilgi, genel olarak, finansal bilgi ile idari ve teknik bilgi bileşenlerinden oluşmaktadır. Bu bilgi bileşenlerinin hangisinin daha yoğun olduğu, ağırlıklı olarak, kurumun ana faaliyetine bağlı olarak şekillenmektedir. Çalışmada Türkiye’deki elektronik bilgi ve belge yönetimi sistemlerine yönelik mevcut koşullar, sorunlar, sorunların çözümüne ilişkin yöntemlerin incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu çerçevede, uygulama boyutunda Türkiye Kalkınma Bankasında bu konuda farkındalık düzeyi, yaşanan sorunlar ve beklentilerin araştırılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda, Türkiye Kalkınma Bankasının elektronik belge ve finansal bilgi sistemlerine yönelik olarak mevcut koşulları analiz etmek için geliştirilen anket, sistemi kullanan 304 kişiyi uygulanmıştır. Elde edilen veriler sonucunda Türkiye Kalkınma Bankasında kullanılan finansal bilgi sistemlerinin ve elektronik bilgi ve belge sistemlerinin geliştirilmesine ihtiyaç duyulduğu ortaya konulmuştur.

Anahtar sözcükler: Belge yönetimi, elektronik belge yönetim sistemi, finansal bilgi, finansal bilgi sistemleri, Türkiye Kalkınma Bankası

Abstract

Corporate (institutional) information, in general, are composed of financial information and, administrative and technical information components. The information components of which is intense, are mainly shaped depending upon the organization’s main activities. In the study, it is aimed at the examination of methods towards current circumstances, issues and solution of the issues intended for electronic information and record management systems in Turkey. In this context, it was aimed at the research of awareness level, issues encountered and expectations on this topic in the Development Bank of Turkey in application size. Within this scope, the survey,

* Bu makale Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümünde hazırlanan “Türkiye’de Hukuksal Koşullar Çerçevesinde Elektronik Belge ve Finansal Bilgi Yönetimi Politikalarının Değerlendirilmesi: Türkiye Kalkınma Bankası Örneği” başlıklı doktora tezinin bir kısmına dayanılarak hazırlanmıştır.

** Dr., Başmüfettiş Türkiye Kalkınma Bankası, metin.turan@kalkinma.com.tr

*** Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, kulcu@hacettepe.edu.tr

which was developed in order to analyze current circumstances intended for electronic record and financial information systems of Development Bank of Turkey, was applied to 304 persons who use the system. Consequently it was proven that there is need for development of financial information systems and electronic information and records systems in Development Bank of Turkey.

Keywords: *Records management, electronic records management system, financial information, financial information systems, Development Bank of Turkey*

Giriş

Bilgi ve belge iletişimindeki teknolojik gelişmeler kurum kültürünü de kapsamlı bir şekilde değiştirmektedir. Elektronik iletişim çeşitli endişelere rağmen geleneksel iletişimin bulunduğu alana hızla yayılmaktadır. Bu durum, kurum ve kuruluşların yürüttüğü iletişimin yeni boyutlarını belirleyen standartlara, yasal-idari düzenlemelere, bu çerçevede kullanımı öngörülen yazılım ve donanım koşullarını açıklayan teknik belge ve dokümanlara ihtiyacı artırmaktadır. Yine resmi iletişimi oluşturan belgelere dair halen geçerli olan kurumsal uygulamaların daha iyi bir konuma taşınması, mevcut sistem sorunlarının tespit edilmesi ve kurum ve kuruluşlarda geliştirilmesi gerekli olan alanların belirlenebilmesinde kullanılan sistemlerin değerlendirilmesi önemlidir (Özdemirci, 2003).

Basılı (kağıt) veya elektronik belge yönetim uygulamaları, hukuki ve idari iş süreçlerinde önceden belirlenmiş düzenlemeler kapsamında gerçekleştirilmektedir (Kandur, 1998). Bu kapsamda, hukuk sisteminde belge uygulamalarını etkileyen düzenlemelerin de elektronik ortama geçiş bakımından gözden geçirilmesi gerekmektedir (Külcü ve Turan, 2013).

Öte yandan, kamusal alanda gerek idari gerekse de finansal iş süreçleri belgeler üzerinden yürütülmektedir. Bu işlerin ayrılmaz bir parçası olarak kullanılan belgeler (Kandur, 2011, s.3), kurumların değer yaratma zincirinde temel bir etkinlik olarak görülmektedir (Laudon ve Laudon, 2012, s.25). Bu çerçevede, kurum ve kuruluşlarda geçerli ve sağlam kurumsal bilgi yönetimi sisteminin temelini oluşturan belge yönetiminin çalışma kapsamı, belgelerin üretimi, dosyalanması, transferi, kullanımı, depolanması ve ayıklanmasını içeren sistemli çalışma ve yaklaşımların geliştirilmesi ile sürekliliğine yönelik tedbirlerin alınmasını içermektedir (ISO 15489, 2001).

Belge yönetimi sistemlerinin geliştirilmesi çalışmalarında elektronik ortam ve yazılımlara dair özel koşulların da dikkate alınması gerekmektedir (Baransel ve Tabak, 2006). Bu ortamlarda devamlı gelişmeler, ilgili konularda iyileştirme gereksinimi duyulan farklı ve yeni alanların oluşmasına sebebiyet vermektedir (Külcü, Çakmak ve Özel, 2015). Bu nedenle elektronik belge yönetimi uygulamalarının yeni koşullara göre yapılandırılmasına dair araştırma faaliyetlerinin yeterli olmayışı, söz konusu düzenlemelere ilişkin konuların belirgin bir şekilde gündeme getirilmeyişi bu konudaki çalışmaların önemini bir kat daha artırmaktadır.

Çalışmanın Amacı, Kapsamı ve Yöntemi

Çalışmada, Türkiye Kalkınma Bankası örneğinde Türkiye'de yasal ve idari koşullar ile finansal uygulamalarda elektronik bilgi ve belge yönetimi sistemlerine dönük mevcut koşullar, sorunlar, sorunların çözümüne ilişkin yöntemlerin incelenmesi amaçlanmıştır.

Çalışmada alan araştırmaları, Türkiye'de kalkınma ve yatırım bankacılığında geçmişten günümüze önemli rolleri olan, ayrıca, kamu sektöründe finansal düzenleme ile politikaların önemli bir uygulayıcısı olması yanında aynı zamanda katkı sağlayıcı kurumu olan Türkiye Kalkınma Bankasında (Kalkınma Bankası, TKB, Kalkınma) gerçekleştirilmiştir. Böylece, anket kapsamında çalışmanın evrenini, elektronik bilgi ve belge sistemleri ile finansal bilgi sistemleri çerçevesinde Kalkınma Bankası oluşturmaktadır.

Geliştirilen anket, Türkiye Kalkınma Bankasının elektronik belge ve finansal bilgi yönetimi sistemine yönelik mevcut durumu tespit etmek, sorunları ve olası çözüm olanaklarını ortaya koyabilmek için oluşturulmuştur. Tüm Kalkınma Bankası personeline uygulanan anketi 304 kişi yanıtlamıştır. Anketin yanıtlanma oranı evrenin %60,2'sini oluşturmaktadır.

Bu araştırmada bahsi geçen konulara yönelik olarak mevcut durumu tespit edebilmek ve belirlenen hipotezin doğruluğunu sınamak için «betimleme yöntemi» kullanılmıştır. Bu sayede, olayların, objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğu betimlenmeye, açıklanmaya çalışılmaktadır (Babbie, 2007, s.244; Kaptan 1989, s. 34).

Kalkınma Bankasına uygulanan anket çalışmasının değerlendirilmesinde PASW (Predictive Analytics Software), SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Statistics 21 programından yararlanılmış, 138 değişken üzerinde analizler gerçekleştirilmiştir.

PASW ile anket çalışmasının içsel tutarlılığına (internal consistency) yönelik güvenilirlik analizinde Cronbach Alfa (Cronbach's Alpha) modeli ve katsayısı kullanılmıştır (Cronbach, 1951). Araştırmada Cronbach Alfa katsayısı değeri demografik değişkenler çıktıktan sonra yaklaşık 0,92 (0,917) olarak elde edilmiştir. Bu değer, anketin "mükemmel güvenilirlik" derecesinde olduğunu ortaya koymuştur.

Banka personeline yöneltilen anketten elde edilen bulguların değerlendirilmesinde büyük oranda sayı, frekans, yüzde, aritmetik ortalama, ortanca, standart sapma gibi bilgileri kapsayan tanımlayıcı istatistiklerden (descriptive statistics) yararlanılmıştır. Yine, ankette eğilim belirlemeye dair sorular, anket deneklerinin çalışma pozisyonuna göre çapraz tablolarda sunulmuştur. Bu tabloların değerlendirilmesinde ki-kare bağımsızlık testinden (ki-kare ilişki testi) yararlanılmıştır. Bulguların analizinde verilerin toplanması ve elde edilen sonucun toplam birim sayısına bölünmesi ile elde edilen aritmetik ortalama

değeri de kullanılmıştır. Ayrıca verilerin tutarlılığının saptanabilmesi için ilgili tablolara ilişkin standart sapma değerleri hesaplanmıştır (Baş, 2013)¹.

Türkiye Kalkınma Bankası Elektronik Belge ve Finansal Bilgi Sistemleri

Çalışmanın bu bölümünde elektronik belge ve finansal bilgi sistemleri analiz edilen Türkiye Kalkınma Bankasının kısaca tarihçesi ifade edilmekte ve yapısı tanıtılmaktadır.

Kurumun Tarihçesi ve Yapısı

Türkiye Kalkınma Bankası (TKB), bir yatırım ve kalkınma bankasıdır. Kurum, 1975 yılında Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası (DESİYAB) adıyla, 13 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname (KHK) ile Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının ilgili kuruluşu olarak kurulmuştur. Sonrasında kuruluş işlem ve faaliyetleri 04.11.1983 gün ve 165 Sayılı KHK ile yeniden düzenlenmiştir. Ardından, kurum unvanı, 1988 yılında 329 sayılı KHK ile Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş. olarak değişerek bugünkü adını almıştır. Yine, Yüksek Planlama Kurulu'nun (YPK) 20.01.1989 tarih ve 89/T-2 Sayılı Kararı ile T.C. Turizm Bankası A.Ş. tüm aktif ve pasifleriyle TKB'ye devredilmiştir. Böylece, kalkınma ve yatırım bankacılığı alanında hizmet veren kurumun hizmet alanına sanayi sektörü yanında turizm sektörü de eklenmiştir. Ardından TKB, 2010 yılından itibaren Türkiye enerji piyasasındaki yatırımlara payını artırarak girmiştir (Kalkınma, 2010a).

Öte yandan, Türkiye Kalkınma Bankasının 31 Aralık 2014 itibarıyla sermaye ve ortaklık yapısı aşağıda olduğu gibidir:

Tablo I. TKB Sermaye ve Ortaklık Yapısı

Ortaklar	Sermaye Tutarı TL	Payı (%)
Hazine Müsteşarlığı	158.530.452,32	99,08
Diğer ²	1.469.547,68	0,92
Toplam	160.000.000,00	100,00

Genel olarak, Kalkınma Bankası ülkenin kalkınması ve sürdürülebilir büyümenin gerçekleştirilmesi kapsamında, istihdam gelir ve refah düzeyinin artmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu çerçevede kalkınma ve sürdürülebilir büyümede lider rol oynayarak, yatırımları bölgesel, sektörel ve teknolojik olarak destekleyen, etkin ve hızlı şekilde finanse eden, girişimcileri teknik yardım ile birlikte rehber olarak destekleyen uluslararası niteliklere sahip kalkınma ve yatırım bankası olmak bankanın hedefleri arasındadır (Kalkınma, 2010a). Ayrıca, Banka, TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi

1 $\bar{X} = (f_1 + f_2 + f_3 + f_4 + f_5) / 5$, $s = \sqrt{\sum (x - x_{ort})^2 / (n-1)}$

2 Bankanın ortaklık yapısının gösterildiği Tablo I'de verilen "Diğer" kalemi tüm gerçek ve tüzel kişileri kapsamakta ve bu ortakların çoğunluğuna ait hisse senetleri Borsa İstanbul'da (BİST) işlem görmektedir (Kalkınma, 2014, s.10).

Standardının öngördüğü şartlara uygun olarak 2010 yılından itibaren Çevre Yönetim Sistemi belgesi ile faaliyetini sürdürmektedir (Kalkınma, 2010b).

Öte yandan Kalkınma Bankası, ülkemizde bankalar genel olarak sınıflandırıldığında mevduat bankaları, kalkınma ve yatırım bankaları ile katılım bankaları şeklinde faaliyetlerini yürüttükleri görülmektedir (Bankacılık Kanunu [BK], 2005). Bu sınıflandırma aynı zamanda, aşağıdaki gibi de mevcut durum göz önüne alınarak yapılabilmektedir (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu [BDDK], 2012, s.73).

1. Mevduat Bankaları (a.Kamu, b.Özel, c.Küresel Banka, d.Küresel Şube)
2. Kalkınma ve Yatırım Bankaları (a.Kamu, b.Özel, c.Küresel)
3. Katılım Bankaları (a.Kamu, b.Özel, c.Küresel).

Buna göre, elektronik belge ve finansal bilgi yönetim sistemi analiz edilen Türkiye Kalkınma Bankası kamuda yer alan bir kalkınma ve yatırım bankası sınıfında faaliyetlerini sürdürmektedir.

Ayrıca, TKB’nin ulusal alanla birlikte küresel alanda da işbirliği içerisinde olduğu çok sayıda uluslararası finansal kurum ve kuruluşlar bulunmaktadır (Kalkınma, 2014, ss.38-39).

Sonuç olarak, Kalkınma Bankası, bir yatırım ve kalkınma bankası olarak karlılık ve verimlilik anlayışı içerisinde çeşitli sektörlerde bulunan firmalara orta ve uzun vadeli finansman sağlamaktadır. Önemli görev ve sorumlulukları olan TKB’nin teşkilat yapısının elektronik belge ve finansal bilgi yönetim uygulamalarının yürütülmesinde kurumsal başarı ve karlılık için oldukça gerekli görülmektedir.

Kalkınma Bankasında Kullanılan Bilgi ve Belge Sistemleri

TKB’de, ağırlıklı olarak kurumun bankacılık faaliyetlerine yönelik finansal, ekonomik, kredi ve muhasebe faaliyetlerinin kayıt edildiği, işlendiği, raporlandığı bir sistem bulunmaktadır. Bu çalışma ile birlikte bu sistem finansal bilgi yönetim sistemi (FBYS) olarak adlandırılmaktadır. Bu sistem, farklı işlevlere sahip modüllerden (bileşen) oluşmaktadır. Bu modüllerin çeşitliliği, bankacılık sisteminin gerekli kıldığı konular ile birlikte kurumsal ihtiyaçlar doğrultusunda hukuk normlarıyla belirgin kılınabilmektedir (BK, 2005).

TKB'de FBYS kapsamında bulunan sistem bileşenleri (modülleri) genel olarak aşağıdaki gibidir:

Tablo II. TKB Finansal Bilgi Yönetim Sistemi Bileşenleri

• Krediler	• Demirbaş
• Personel	• Eğitim
• Kredi pazarlama	• Levazım
• Muhasebe	• İştirakler
• Menkul	• Yönetim
• Kredi değerlendirme	• İstihbarat

TKB, e-devlet ile Bankacılık Kanunu ve ikincil mevzuat gereği (BK, 2005) yanında elektronik ortamların yaygınlaşması ve işlerin bu ortamlara taşınmasıyla 2010 yılında Doküman Yönetim Sistemi (DYS) kurum iş ve prosedürleri çerçevesinde belge yönetimi yürütülmüştür. Öte yandan, DYS ile üretilen, gönderilen, arşivlenen belgeler Elektronik İmza Kanunu'nun (Elektronik İmza Kanunu [EİK], 2004) öngördüğü güvenli elektronik imza ile üretilmemesi yanında Standart ve yasal düzenlemeler gereği yerini 2014 yılının başından itibaren TS 13298 Standardının öngördüğü Elektronik Belge Yönetim Sistemine (EBYS) bırakmıştır (TS 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardı, 2012). EBYS, belge yönetiminde arşiv, doküman ve belge yönetimi uygulamalarında hız ve işlerlik sağlamaktadır. Ayrıca, Bankaya kurum dışı gelen basılı evrak (kağıt ortamdaki belge) taranarak sisteme entegre edilmektedir. Yine, kurumda üretilen ve kullanılan basılı belgelere yönelik sistem ve fiziksel arşiv de gerektiğinde aktif olarak kullanılmaktadır.

Kurumda kullanılan diğer bir iletişim ve bilgi sistemi de Lync'dir. Lync anlık iletişim, mesajlaşma yanında bilgi, belge ve dosya paylaşımı ile sesli ve görüntülü iletişim de sağlamaktadır. Yine, kurum, görev, yetki ve sorumlulukları yerine getirebilmek için yardımcı sistem olarak web sayfası ve kurum içi web sayfası (Intranet) etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Bu kurumsal elektronik iletişim sisteminin geliştirilmesinde web yazılım ve teknolojileri büyük rol oynamaktadır (Turan, 2013).

Bir banka olmasının yanında bir kamu kuruluşu da olan Türkiye Kalkınma Bankasının web sayfası "kullanılabilirlik" ve "erişebilirlik" açısından değerlendirilmesi kurumsal etkin ve verimli hizmet ve iletişim için gereklidir. Bu kapsamda, kurumun web sayfasının, Kamu İnternet Siteleri Rehberi Projesi (KAMİS) çerçevesinde geliştirilen TS EN ISO 9241-151 (İnsan-Sistem Etkileşiminin Ergonomisi), WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) ve ISO/IEC 40500:2012 (Web İçeriği Kullanılabilirlik Standartları ve Kriteri) standartları içeren sertifikasyonun sahip olduğu özellikleri kapsamında yürütülmesinin gerektirdiği faaliyet ve çalışmalar, kurumsal web arayüzünün geliştirilmesinde önemli rol oynadığı düşünülmektedir (Kamu İnternet Siteleri Rehberi Projesi [KAMİS], 2014).

Kurumda dijital kütüphane (elektronik kütüphane uygulaması) bulunmaktadır. Bu dijital ortamla Banka içi personelin kullanabileceği katalog ile daha çok finansal bilgi kaynaklarına erişim sağlanmakta, ayrıca, bu elektronik web hizmetinin bulunduğu ortamda finansal kuruluşlar ile küresel boyutta diğer bilgi merkezleri ile iletişim bağlantıları yer almaktadır. Yine, kurumsal iletişimde yaygın olarak kullanılan elektronik posta sistemi (Outlook) Kalkınma Bankasının kurum içi iletişiminde yoğun olarak kullanılmaktadır.

Bulgular ve Değerlendirme

Türkiye Kalkınma Bankasında gerçekleştirilen anketten elde edilen bulgulara bu bölümde yer verilmiştir. Anket sorularının bir kısmında denekler birden fazla seçenek işaretleyebildiği için yüzdelik değerler %100'ün üzerine çıkabilmektedir.

Aşağıda, Kalkınma Bankasının genel müdürlük birimleri ile İstanbul şubesinde 304 katılımcıyla gerçekleşen anket bulguları yer almaktadır. Ankette elde edilen bulgulara göre genel olarak ankete katılan personelin 53'ü yönetici (%18), 116'sı uzman (%38), 135'i idari personeldir (Personel) (%44).

Türkiye Kalkınma Bankası kapsamında kurumsal bilgi sistemine yönelik koşullar analiz edilirken, öncelikli olarak kurumsal iş ve işlemler çerçevesinde yürütülen kurumsal iletişim, bilgi ve belge sistemleri değerlendirilmiştir. Bu bağlamda aşağıda bu değerlendirmeye dair 4 tablo ve bu tablolara ait açıklamalar yer almaktadır.

Tablo III. Kurum İçi İletişim İçin Öncelikle Kullanılan Kanallar

	Yönetici	Uzman	Personel	Toplam
Basılı belge	9	25	45	79
%	16,9	21,5	33,3	25,9
E-posta	42	93	96	231
%	79,2	80,1	71,1	75,9
Elektronik bilgi sistemi	26	56	68	150
%	49,0	48,2	50,3	49,3
Sözlü iletişim	18	27	25	70
%	33,9	23,2	18,5	23,0
Lync	18	51	50	119
%	33,9	43,9	37,0	39,1
Faks	2	8	6	16
%	3,7	6,8	4,4	5,2

Tablo III'de yer aldığı gibi Bankada kurum içi iletişimde öncelikli olarak e-posta sistemi kullanılmaktadır (%75,9). e-Posta sisteminin bu derece yaygın kullanılmasının

en önemli sebepleri arasında, bilgisayarlarda kurulu olan Outlook'un kullanım kolaylığı, Kalkınma Bankasında bilgi sistemi ile bütünleşmiş (entegre) yapısı ve dolayısıyla daha güvenli algılanışı görülmektedir.

Gruplar içerisinde basılı belgelerle en çok idari personel, çalışmaktadır (%33,3). E-posta kullanımında ise uzmanlar (%80,1) yöneticilere yakın bir seviyededir (%79,2). Ancak, idari personelin (personel) e-postayı kullanım oranı (%71,1) diğer gruplara göre daha düşük kalmaktadır. Kurum genelinde elektronik bilgi sistemi (EBİS) kullanım oranı yaklaşık %50'dir.

Yine, kurumun resmi olmayan iletişimde kullandığı ve anlık iletişim sağlayan Lync'in kurum genelinde kullanım oranı %40 civarındadır. Gruplar arasında sözlü iletişim oransal olarak en çok yöneticilerce (%33,9) tercih edilmektedir.

Tablo IV. Kurumsal İş Süreçlerinde Öncelikli Kullanılan Kanallar

	Yönetici	Uzman	Personel	Toplam
Birim arşivi	39	59	67	165
%	73,5	50,8	49,6	54,2
Kurum arşivi	18	23	36	77
%	33,9	19,8	26,6	25,3
EBYS	30	84	104	218
%	56,6	72,4	77,0	71,7
İnternet	34	82	103	219
%	64,1	70,6	76,2	72,0
Kurum İtraneti	28	71	84	183
%	52,8	61,2	62,2	60,1
Banka dijital kütüphanesi	10	24	35	69
%	18,8	20,6	25,9	22,6
Diğer uzman kişilerden	12	43	39	94
%	22,6	37,0	28,8	30,9
Diğer	3	2	1	6
%	5,6	1,7	0,7	1,9

Tablo IV verilerine göre kurumda tüm gruplarca iş süreçlerinde öncelikli olarak İnternet (%72,0) kullanılmaktadır. EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) %71,7 kullanım oranına sahiptir. Ardından kurum intraneti (%60,1), birim arşivi (%54,2), diğer uzman kişilerden elde edilen bilgiler (%30,9) ve kurum arşivi (25,3) kullanımı sıralanmaktadır.

Gruplar arasında banka dijital kütüphanesini en çok idari personel (%25,9) kullanmaktadır. EBYS kullanımında %77,0 oranı ile yine idari personel en büyük kullanım oranına sahiptir. Ardından %72,4 ile uzmanlar ve %56,6 ile yöneticiler gelmektedir.

Tablo V. Kurumsal İş Süreçleri İle İlgili Olarak Elektronik Bilgi ve Belge Kullanımı

	Yönetici	Uzman	Personel	Toplam
Kurum içi iletişim haberleşme	31	47	56	134
	% 58,4	40,5	41,4	44,0
Personel işleri	28	43	47	118
	% 52,8	37,0	34,8	38,8
Mali işler	19	34	51	104
	% 35,8	29,3	37,7	34,2
Kurum içi talimatlar ve raporlar	32	52	46	130
	% 60,3	44,8	34,0	42,7
Diğer kurumlarla iletişim ve yazışmalar	26	42	52	120
	% 49,0	36,2	38,5	39,4
Kurumun ana faaliyetleri ile ilgili bilgilerin yönetimi	22	67	92	181
	% 41,5	57,7	68,1	59,5
Hiçbiri	0	0	2	2
	% 0,0	0,0	1,4	0,6
Diğer	2	2	2	6
	% 3,7	1,7	1,4	1,9

Tablo V'den elde edilen verilere göre kurumsal iş süreçlerinde elektronik bilgi ve belge kullanımı en çok kurumun ana faaliyetleri ile ilgili bilgilerinin yönetimi (%59,5), kurum içi iletişim haberleşme (%44,0), kurum içi talimatlar ve raporlar (%42,7), diğer kurumlarla iletişim ve yazışmalar (%39,4), personel işleri (%38,8), mali işler (%34,2) olmak üzere tüm alanlarda elektronik bilgi ve belge sistemi yaygın olarak kullanılmaktadır.

Gruplar arasında yöneticiler kurum içi iletişim ve haberleşme (%58,4), personel işleri (%52,8) kurum içi talimatlar ve raporlar (%60,3) diğer kurumlarla iletişim ve yazışmalar (%49,0) alanında yüzdesel olarak en çok kullanım oranına sahiptir. Mali işler alanında ise en çok kullanım oranı idari personele (%37,7) aittir.

Tablo VI. Kurumda Bilgi ve Belge Yönetim Sistemleri Kullanımı

	Yönetici	Uzman	Personel	Toplam
Kurum kütüphanesi	0	2	5	7
	% 0,0	1,7	3,7	2,3
Birim arşivi (fiziki)	29	63	72	164
	% 54,7	54,3	53,3	53,9
Kurum arşivi (fiziki)	13	31	52	96
	% 24,5	26,7	38,5	31,5
Elektronik Bilgi Sistemi (Oracle Uygulamalar)	47	94	111	252
	% 88,6	81,0	82,2	82,8
Elektronik Yazışma Sistemi (e-imza sertifikalı)	44	91	102	237
	% 83,0	78,4	75,5	77,9
Elektronik Yazışma Sistemi (e-imza sertifikasız)	18	35	29	82
	% 33,9	30,1	21,4	26,9
Elektronik İdari ve Mali Sistemler	16	28	25	69
	% 30,1	24,1	18,5	22,6
Hiçbiri	0	0	2	2
	% 0,0	0,0	1,4	0,6
Diğer	0	5	2	7
	% 0,0	4,3	1,4	2,3

Tablo VI verilerine göre kurumda bilgi ve belge yönetim sistemleri arasında en çok kullanılan sistem Oracle elektronik bilgi sistemidir (%82,8). Ardından elektronik yazışma sistemi (EBYS) (%77,9) gelmektedir. EBYS'nin ikinci sırada yer alma nedenleri arasında yeni uygulamaya geçişi gösterilebilir. Birim fiziki arşivi ise %53,9 kullanım oranına sahiptir. Gruplar arasında, bu üç bilgi sistemini en yoğun kullanan grup, yöneticilerdir.

Çalışmanın bundan sonraki soruları Kalkınma Bankasında elektronik sistemlerin geliştirilmesi gerekli olan alanların tespitine yönelik olarak hazırlanmıştır. Bu kapsamda 8 tablo ve bu tablolara ait açıklamalar aşağıda yer almaktadır.

Tablo VII. Kurum İçi İletişim ve Haberleşme Alanında Elektronik Sistemlerin Geliştirilmesi

	1	2	3	4	5	Toplam	\bar{X}	σ
Yönetici	7	9	15	13	9	53	3,15	1,27
%	13,2	17,0	28,3	24,5	17,0	100,0		
Uzman	29	27	29	16	15	116	2,66	1,33
%	25,0	23,3	25,0	13,8	12,9	100,0		
Personel	28	42	49	11	5	135	2,42	1,02
%	20,7	31,1	36,3	8,1	3,7	100,0		
Toplam	64	78	93	40	29	304		
%	21,1	25,7	30,6	13,1	9,5	100,0		

1: Hiç, 2: Çok az, 3: Kısmen, 4: Çok, 5: Bütünüyle

Tablo VII'de yer aldığı gibi tüm gruplar arasında kurum içi iletişim ve haberleşme alanında elektronik sistemlerin kısmen, çok ve bütünüyle değiştirilmesi gerektiğini düşünenlerin toplam oranı %53,2'dir. Bu sonuçlara göre, kurum içerisinde kurum içi iletişim ve haberleşme alanında hâlihazırda kullanılan elektronik sistemlerin geliştirilmesine belirli bir oranda ihtiyaç olduğu ortaya çıkmaktadır.

Öte yandan, gruplar arasında en yüksek aritmetik ortalamaya yöneticiler (\bar{X} : 3,15) sahip olduğu için yöneticilerin sistem üzerinde değişikliklere daha çok ihtiyaç duydukları sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu alanda oluşan ki-kare anlamlılık değeri 0,001 ile 0,05'in altında olduğundan grupların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılıklar söz konusudur (P:0,001<0,05).

Tablo VIII. Personel İşleri Alanında Elektronik Sistemlerin Geliştirilmesi

	1	2	3	4	5	Toplam	\bar{X}	σ
Yönetici	3	6	14	14	16	53	3,64	1,19
%	5,7	11,3	26,4	26,4	30,2	100,0		
Uzman	24	25	39	13	15	116	3,19	1,27
%	20,7	21,6	33,6	11,2	12,9	100,0		
Personel	22	50	46	9	8	135	2,48	1,03
%	16,3	37,0	34,1	6,7	5,9	100,0		
Toplam	49	81	99	36	39	304		
%	16,2	26,6	32,6	11,8	12,8	100,0		

1: Hiç, 2: Çok az, 3: Kısmen, 4: Çok, 5: Bütünüyle

Tablo VIII'e göre tüm gruplar arasında personel işleri alanında elektronik sistemlerin geliştirilmesini çok ve bütünüyle gerekli bulanların oranı %24,6'dır. Hiç ve çok az diyenlerin oranı %42,8'de kalırken, kısmen geliştirilmelidir diyenlerin oranı %32,6'dır. Bu gruplar arasında en yüksek aritmetik ortalamaya yöneticiler (\bar{X} :3,64) sahipken, uzman ve idari personelin oranı ise sırasıyla 3,19 ve 2,48 değerindedir. Bu alanda oluşan ki-kare anlamlılık değeri 0,000 ile 0,05'in altında olduğundan grupların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılıklar söz konusudur ($P:0,000<0,05$). Bu sonuçlara göre kurumda personel işlerinin geliştirilmesine ihtiyaç bulunmaktadır.

Tablo IX. Yönetim Alanında Elektronik Sistemlerin Geliştirilmesi

	1	2	3	4	5	Toplam	\bar{X}	σ
Yönetici	2	8	18	14	11	53	3,45	1,10
%	3,8	15,1	34,0	26,4	20,8	100,0		
Uzman	21	27	45	15	8	116	2,67	1,12
%	18,1	23,3	38,8	12,9	6,9	100,0		
Personel	22	45	51	10	7	135	2,51	1,02
%	16,3	33,3	37,8	7,4	5,2	100,0		
Toplam	45	80	114	39	26	304		
%	14,8	26,3	37,5	12,8	8,6	100,0		

1: Hiç, 2: Çok az, 3: Kısmen, 4: Çok, 5: Bütünüyle

Tablo IX'daki verilere göre tüm grupların %21,4'ü yönetim (idari işler) alanında elektronik sistemlerinin geliştirilmesi (çok ve bütünüyle) gerektiğini belirtmektedirler. Bu alanın geliştirilmesinin gerekli olmadığını belirtenlerin oranı %50'nin altında (%41,1) kalmaktadır. Kısmen geliştirilmesi gereken bir alan olduğunu düşünenlerin oranı diğer ölçekler içerisinde en yüksek oran olan %37,5 seviyesindedir.

Bu sonuçlara göre kurum içerisinde yönetim (idari işler) alanında elektronik sistemlerin geliştirilmesine kısmen gereksinim olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Gruplar arasında en yüksek aritmetik ortalamaya yöneticiler (\bar{X} :3,45) sahipken, uzman ve idari personelin aritmetik ortalamaları ise sırasıyla 2,67 ve 2,51 değerindedir. Bu alanda oluşan ki-kare anlamlılık değeri 0,000 ile 0,05'in altında olduğundan grupların verdikleri yanıtlar arasında önemli farklılıklar söz konusudur ($P:0,000<0,05$).

Tablo X. Mali İşler Alanında Elektronik Sistemlerin Geliştirilmesi

	1	2	3	4	5	Toplam	\bar{X}	σ
Yönetici	0	7	18	12	16	53	3,69	1,04
%	0,0	13,2	34,0	22,6	30,2	100,0		
Uzman	7	39	39	17	14	116	2,93	1,10
%	6,0	33,6	33,6	14,7	12,1	100,0		
Personel	15	47	48	15	10	135	2,68	1,05
%	11,1	34,8	35,6	11,1	7,4	100,0		
Toplam	22	93	105	44	40	304		
%	7,2	30,6	34,5	14,5	13,2	100,0		

1: Hiç, 2: Çok az, 3: Kısmen, 4: Çok, 5: Bütünüyle

Tablo X'a göre, tüm grupların %27,7'si, mali işler alanında elektronik sistemlerin (çok ve bütünüyle) geliştirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Bu alanın geliştirilmesinin gerekli olmadığını (hiç ve çok az) belirtenlerin oranı %37,8'dir. Kısmen geliştirilmesi gerektiğini belirtenlerin oranı diğer ölçekler içerisinde en yüksek oran olan %34,5'dir. Gruplar arasında en yüksek aritmetik ortalamaya yöneticiler (\bar{X} :3,69) sahipken, uzman ve idari personelin aritmetik ortalamaları ise sırasıyla 2,93 ve 2,68 değerindedir.

Bu sonuçlara göre, yöneticiler diğer gruplara göre daha yüksek bir seviyede mali işler alanında elektronik sistemlerin geliştirilmesini gerekli bulmaktadırlar. Bu alanda oluşan ki-kare anlamlılık değeri 0,000 ile 0,05'in altında olduğundan grupların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılıklar söz konusudur (P:0,000<0,05).

Tablo XI. Resmi Evrak İşleri Alanında Elektronik Sistemlerin Geliştirilmesi

	1	2	3	4	5	Toplam	\bar{X}	σ
Yönetici	4	10	12	11	16	53	3,47	1,30
%	7,5	18,9	22,6	20,8	30,2	100,0		
Uzman	18	26	39	17	16	116	2,88	1,24
%	15,5	22,4	33,6	14,7	13,8	100,0		
Personel	19	47	47	14	8	135	2,59	1,04
%	14,1	34,8	34,8	10,4	5,9	100,0		
Toplam	41	83	98	42	40	304		
%	13,5	27,3	32,2	13,8	13,2	100,0		

1: Hiç, 2: Çok az, 3: Kısmen, 4: Çok, 5: Bütünüyle

Tablo XI'de tüm grupların %27,0'ı, resmi evrak işleri alanında elektronik sistemlerin geliştirilmesine gereksinim duyulduğunu belirtmişlerdir. Bu alanın geliştirilmesine gerek olmadığını belirtenlerin oranı (%40,8) yüksektir. Bu alanın kısmen geliştirilmesi gerektiğini düşünenlerin oranı diğer ölçekler içerisinde en yüksek oran olan %32,2'dir. Buna göre kurum içerisinde resmi evrak işleri alanında geliştirmeye gereksinim olduğu sonucu çıkmaktadır. Gruplar arasında en yüksek aritmetik ortalamaya yöneticiler (\bar{X} :3,47) sahipken, uzman ve idari personelin aritmetik ortalamaları ise sırasıyla 2,88 ve 2,59 değerindedir. Bu alanda oluşan ki-kare anlamlılık değeri 0,000 ile 0,05'in altında olduğundan grupların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılıklar söz konusudur ($P:0,000<0,05$).

Tablo XII. Kurum Bilgi ve Dokümantasyon Merkezi Alanında Elektronik Sistemlerin Geliştirilmesi

	1	2	3	4	5	Toplam	\bar{X}	σ
Yönetici	1	3	16	16	17	53	3,84	1,00
%	1,9	5,7	30,2	30,2	32,1	100,0		
Uzman	0	9	45	30	32	116	3,73	0,95
%	0,0	7,8	38,8	25,9	27,6	100,0		
Personel	5	26	63	28	13	135	3,13	0,96
%	3,7	19,3	46,7	20,7	9,6	100,0		
Toplam	6	38	124	74	62	304		
%	2,0	12,5	40,8	24,3	20,4	100,0		

1: Hiç, 2: Çok az, 3: Kısmen, 4: Çok, 5: Bütünüyle

Tablo XII'de tüm grupların %44,7'si, kurum bilgi ve dokümantasyon merkezi alanında elektronik sistemlerin geliştirilmesine gereksinim duyulduğunu belirten şıkları (çok ve bütünüyle) işaretlemişlerdir. Bu alanın geliştirilmesinin gerekli olmadığını belirtenlerin oranı (%14,5) düşüktür. Bu alanın kısmen geliştirilmesi gerektiğini belirtenlerin oranı diğer ölçekler içerisinde en yüksek oran olan %40,8'dir. Bu sonuçlara göre kurum içerisinde kurum bilgi ve dokümantasyon merkezi konusunda eksiklik olduğu ve bu alanda elektronik sistemlerin geliştirilmesine büyük oranda ihtiyaç duyulduğu sonucuna varılmaktadır. Bu gruplar arasında en yüksek aritmetik ortalamaya yöneticiler (\bar{X} :3,84) sahipken, uzman ve idari personelin aritmetik ortalamaları ise sırasıyla 3,73 ve 3,13 değerindedir. Bu alanda oluşan ki-kare anlamlılık değeri 0,000 ile 0,05'in altında olduğundan grupların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılıklar söz konusudur ($P:0,000<0,05$).

Tablo XIII. Kurum Arşivi Alanında Elektronik Sistemlerin Geliştirilmesi

	1	2	3	4	5	Toplam	\bar{X}	σ
Yönetici	2	5	15	12	19	53	3,77	1,15
%	3,8	9,4	28,3	22,6	35,8	100,0		
Uzman	3	18	35	32	28	116	3,55	1,09
%	2,6	15,5	30,2	27,6	24,1	100,0		
Personel	8	32	60	24	11	135	2,98	0,99
%	5,9	23,7	44,4	17,8	8,1	100,0		
Toplam	13	55	110	68	58	304		
%	4,3	18,1	36,1	22,4	19,1	100,0		

1: Hiç, 2: Çok az, 3: Kısmen, 4: Çok, 5: Bütünüyle

Tablo XIII verilerine göre, tüm grupların %41,5'i, kurum arşivi alanında elektronik sistemlerin geliştirilmesini (çok ve bütünüyle) gerekli görmektedirler. Bu alanın geliştirilmesinin gerekli olmadığını (hiç ve çok az) düşünenlerin oranı %22,4'dür. Bu alanın kısmen geliştirilmesi gereken bir alan olduğunu düşünenlerin oranı diğer ölçekler içerisinde en yüksek oran olan %36,1'dir. Bu sonuçlara göre kurum içerisinde kurum arşivi alanında bir eksiklik olduğu ve bu alanda elektronik sistemlerin geliştirilmesine büyük oranda ihtiyaç duyulduğu sonucuna varılmaktadır. Bu gruplar arasında en yüksek aritmetik ortalamaya yöneticiler (\bar{X} :3,77) sahipken, uzman ve idari personelin aritmetik ortalamaları ise sırasıyla 3,55 ve 2,98 değerindedir. Bu alanda oluşan ki-kare anlamlılık değeri 0,000 ile 0,05'in altında olduğundan grupların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılıklar söz konusudur (P:0,000<0,05).

Tablo XIV. Diğer Kurumlarla İlişkiler Alanında Elektronik Sistemlerin Geliştirilmesi

	1	2	3	4	5	Toplam	\bar{X}	σ
Yönetici	4	11	12	16	10	53	3,32	1,22
%	7,5	20,8	22,6	30,2	18,9	100,0		
Uzman	15	21	41	24	15	116	3,02	1,19
%	12,9	18,1	35,3	20,7	12,9	100,0		
Personel	17	43	53	15	7	135	2,64	1,01
%	12,6	31,9	39,3	11,1	5,2	100,0		
Toplam	36	75	106	55	32	304		
%	11,8	24,7	34,9	18,1	10,5	100,0		

1: Hiç, 2: Çok az, 3: Kısmen, 4: Çok, 5: Bütünüyle

Tablo XIV'de tüm grupların %28,6'sı, diğer kurumlarla ilişkiler alanında elektronik sistemlerin geliştirilmesine gereksinim duyulduğunu belirten şıkları (çok ve bütünüyle) işaretlemişlerdir. Bu alanın geliştirilmesinin gerekli olmadığını (hiç ve çok az) düşünenlerin oranı da %36,5'dir. Bu alanın kısmen geliştirilmesi gerektiğini düşünenlerin oranı diğer ölçekler içerisinde en yüksek oran olan %34,9'dur.

Bu sonuçlara göre kurum içerisinde diğer kurumlarla ilişkiler alanında büyük oranda eksiklik olmamakla birlikte kısmen de olsa elektronik sistemlerin geliştirilmesine ihtiyaç duyulduğu sonucuna varılmaktadır. Bu gruplar arasında en yüksek aritmetik ortalamaya yöneticiler (\bar{X} :3,32) sahipken, uzman ve idari personelin aritmetik ortalamaları ise sırasıyla 3,02 ve 2,64 değerindedir. Bu alanda oluşan ki-kare anlamlılık değeri 0,001 ile 0,05'in altında olduğundan grupların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılıklar söz konusudur ($P:0,001 < 0,05$).

Sonuç ve Öneriler

Kurum ve kuruluşlar belge yönetimi uygulamalarını önceleri güvenli elektronik imzaya dayanmayan doküman yönetim sistemlerinde (DYS) yürütürken zamanla güvenli elektronik imzanın kullanıldığı elektronik belge yönetim sistemlerinde (EBYS) yürütmeye başlamışlardır.

2014 yılının başından itibaren kurum, güvenli elektronik imza sağlayan TS 13298 Standardı'na sahip EBYS kullanmaya başlamıştır.

Uygulanan anket sonuçlarına göre, Kalkınma Bankasında kurum içi iletişimde kullanım yaygınlığını en çok e-posta sisteminde görülmektedir. e-Posta sisteminin bu derece yaygın ve en çok kullanılmasının en önemli sebepleri arasında, bu sistemlerin kullanım kolaylığı ve yaygınlığı yanında, kurumda bilgi sistemi ile bütünleşmiş yapısı ve nedeniyle daha güvenli, hızlı, etkin olarak algılanışı yer almaktadır.

Öte yandan, kurumsal iş süreçleri en fazla beklendiği gibi İnternet üzerinden yürütülmektedir. İnternet kullanımını yine bu ortamda yürütülen Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) takip etmektedir. Türkiye Kalkınma Bankasının bir banka olması ve bankacılık faaliyetlerinde İnternet ve elektronik ortamın kullanımının yaygınlığı, kurumsal daha çok finansal iş süreçlerinin ağırlıklı olarak İnternet üzerinden yürütülmesinin en büyük sebebini oluşturmaktadır.

Bankada, kurum içi resmi yazışmalarda 2014 yılına kadar Doküman Yönetim Sistemi (DYS) kullanılmıştır. 2014 yılının Ocak ayından itibaren Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) kullanılmaya başlanmıştır. EBYS, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde güvenli elektronik imza ile hizmet vermektedir. Bu elektronik sistem, TKB'nin kurum içi ve dışı belge işlemlerinde önemli rol oynamaktadır.

Bankacılık faaliyetlerinin yoğun olarak yürütüldüğü kurumda, kurumsal iş süreçlerinde elektronik bilgi ve belge kullanımı en çok bankanın ana faaliyetleri (finansal bilgi alanı) ile ilgili işlemlerin yürütülmesinde gerçekleşmektedir. Bankada, yine, bilgi ve belge sistemlerinden en çok finansal bilgi sistemi ile Elektronik Bilgi Sistemi (e-imza sertifikalı) EBYS kullanıldığı ortaya çıkmıştır. Bu da yukarıda kullanımı verilerle ifade edilen elektronik belge yönetimi sistemi kullanım tercihini doğrulamıştır.

Kurum içerisinde personel işleri, yönetim (idari) işleri, mali işler, diğer kurumlarla ilişkiler ve resmi evrak işleri alanında elektronik sistemlerinin geliştirilmesine yönelik ciddi sıkıntıların olmadığı ortaya çıkmıştır. Ancak, yönetim işleri ve diğer kurumlarla ilişkiler alanlarında iyileştirmelerin yapılmasına gereksinim vardır. Yine kurumun bilgi ve dokümantasyon uygulamaları ile arşiv çalışmalarında elektronik sistemlerin geliştirilmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Ayrıca, belge yönetimi ve arşivcilik konusunda uzman personel yetersizliği önemli bir eksiklik olarak ortaya çıkmaktadır.

Çalışma sonucunda, elektronik belge ve finansal bilgi yönetiminin geliştirilmesi gerekli alanlara yönelik anket bulguları çerçevesinde aşağıda yer alan önerilere ulaşılmıştır:

1. TKB'nin web sayfası KAMİS (Kamu İnternet Siteleri Rehberi Projesi) çerçevesinde TS EN ISO 9241-151 (İnsan-Sistem Etkileşiminin Ergonomisi), WCAG ve ISO/IEC 40500:2012 (Web İçeriği Kullanılabilirlik Standartları ve Kriteri) standartları gözden geçirilmek suretiyle konu ile ilgili uyum ve/veya sertifikalandırma çalışmaları planlanmalı ve yürütülmelidir.
2. Belge yönetiminde doküman belge ve arşiv yönetim sistemlerinin etkin, verimli uyumlu ve bütünlük çalışması, kurumsal elektronik belge yönetiminde önemli görülmelidir.
3. Kalkınma Bankasında resmi evrak işlerinin tamamen geliştirilmesi çok büyük öncelik oluşturmamakla birlikte, ancak teknolojik gelişime, ihtiyaçlara ve mevzuata göre bu işlere yönelik sistemlerin incelenmesi finansal, kurumsal ve diğer faaliyetler bakımından etkin ve olumlu sonuçlar oluşturacaktır.
4. Diğer kurumlar ile ilişkiler alanında elektronik sistemlerin geliştirilmesi finansal ve finansal olmayan düzenlemeler göz önüne alınmak suretiyle günün koşullarına göre ihtiyaçlar ve politikalar dahilinde gereklilik ve önem arz etmektedir.
5. Kurumda bilgi ve dokümantasyon merkezi ile kurum arşivi alanında elektronik sistemler geliştirilmelidir.
6. Ayrıca, bilgi ve dokümantasyon merkezi ile kurum arşivi alanında yetişmiş uzman personelin istihdam edilmesinde üniversitelerin bilgi ve belge yönetimi bölümlerinin mezunlarından yararlanılması kurumsal bilgi ve belge yönetiminde gerekmektedir.

Sonuç olarak, bu çalışmaya dayalı olarak yürüttüğümüz “Türkiye Kalkınma Bankasında kullanılan finansal bilgi sistemlerinin ve elektronik bilgi ve belge sistemlerinin geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır” şeklindeki hipotez kanıtlanmıştır.

Kaynakça

- Babbie, E.(2007). *The practice of social research* (11.bs.). Belmont, CA: Wadsworth Publishing.
- Bankacılık Kanunu.(2005). T.C. *Resmi Gazete, Sayı: 25983* (Mük.), 01 Kasım 2005.
- Baransel, A.E. ve Tabak, İ.İ.(2006). E-Dönüşüme giden yolda belge yönetim ve iş akış sistemleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 20(1), 89-100.
- Baş, T.(2013). *Anket: Nasıl hazırlanır? Nasıl uygulanır? Nasıl değerlendirilir?* (gözd. geç. ve güncel.7.bs.). Ankara: Seçkin.
- BDDK.(2012). *Finansal piyasalar raporu: Aralık 2012*. 12 Ekim 2015 tarihinde http://www.bddk.org.tr/WebSitei/turkce/Raporlar/Finansal_Piyasalar_Raporlari/11902fpr_aralik2012_29032013bb.pdf adresinden erişildi.
- Cronbach, L.J.(1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Elektronik İmza Kanunu.(2004). T.C. *Resmi Gazete, Sayı: 25355*, 23 Ocak 2004.
- ISO 15489-1. (2001). *Information and documentation: Records management, Part 1: General*. 11 Ekim 2015 tarihinde <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:15489:-1:ed-1:v1:en> adresinden erişildi.
- Kalkınma.(2010a). *Tarihçe, statü ve sermaye yapısı*. 11 Ekim 2015 tarihinde <http://www.kalkinma.com.tr/tarihce-statu-ve-sermaye-yapisi.aspx> adresinden erişildi.
- Kalkınma.(2010b). *TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Belgesi*. 11 Ekim 2015 tarihinde <http://www.kalkinma.com.tr/ts-en-iso-14001-cevre-yonetim-sistemi.aspx> adresinden erişildi.
- Kalkınma.(2014). Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş.: Faaliyet Raporu 2014. 11 Ekim 2015 tarihinde http://www.kalkinma.com.tr/data/file/faaliyetraporlari/kalkinma_2014_Faaliyet_Raporu.pdf adresinden erişildi.
- Kamu İnternet Siteleri Rehberi Projesi.(2014). *Proje hakkında*. 11 Ekim 2015 tarihinde http://kamis.gov.tr/?page_id=11 adresinden erişildi.
- Kandur, H. (1998). Arşivlerde kullanıcı hizmetleri ve bilgisayar kullanımı. *I. Milli Arşiv Şurası (Tebliğler-Tartışmalar) <20-21 Nisan 1998 Ankara>* içinde (ss. 579-588). Ankara: Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.
- Kandur, H. (2011). Türkiye’de kamu kurumlarında elektronik belge yönetimi: Mevcut durum analizi ve farkındalığın artırılması çalışmaları. *Bilgi Dünyası*, 12(1), 2-12.
- Kaptan, S.(1989). *Bilimsel araştırma ve gözlem teknikleri*. Ankara: Tekişik Matbaası.
- Külcü, Ö., Çakmak, T. ve Özel, N.(2015). *Kamusal bilgi ve elektronik belge yönetimi: Organizasyonlar ve üniversitelere yönelik koşulların analizi*. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

- Külcü, Ö. ve Turan, M.(2013). Kamu hukukunda geleneksel ve elektronik iletişim, bilgi ve belge yönetimi uygulamaları. *Türk Kütüphaneciliği*, 27(2), 266-300.
- Laudon, K.C. ve Laudon, J.P.(2012). *Management information Systems: Managing the digital firm* (12. bs.). New York: Pearson Prentice Hall.
- Özdemirci, F.(2003). İlk uluslararası belge yönetim standardı: Ülkemiz açısından bir değerlendirme. *Türk Kütüphaneciliği*, 17(3), 225-246.
- TS 13298.(2012). TS 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardı. Ankara:Türk Standardları Enstitüsü.
- Turan, M.(2013, 28-29 Kasım). *Bilişim suçları yoğunluk analizi ve sosyal medya*. 30. Bilişim Kurultayı'nda sunulan bildiri. 05 Temmuz 2015 tarihinde http://www.tbd.org.tr/usr_img/kitaplar/orj/Bilisim2013BildiriKitabi.pdf adresinden erişildi.