T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI

KÜÇÜK VE ORTA BOY İŞLETMELERDE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ

Yüksek Lisans Tezi

Mina Jafarzad ESLAMİ

Ankara-2010

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI

KÜÇÜK VE ORTA BOY İŞLETMELERDE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ

Yüksek Lisans Tezi

Mina Jafarzad ESLAMİ

Tez Danışmanı
Prof. Dr. H. Sekine KARAKAŞ

Ankara-2010

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI

KÜÇÜK VE ORTA BOY İŞLETMELERDE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ

Yüksek Lisans Tezi

Mina Jafarzad ESLAMİ

Tez Danışmanı : Prof. Dr. H. Sekine KARAKAŞ

Tez Jürisi Üyeleri

Adı ve Soyadı	**İmzası**
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

Tez Sınavı Tarihi .....

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bu belge ile, bu tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu beyan ederim. Bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları andığımı ve kaynağını gösterdiğimi ayrıca beyan ederim.(……/……/200…)

Tezi Hazırlayan Öğrencinin
Adı ve Soyadı

Mina Jafarzad ESLAMİ

İmzası

……

ÖNSÖZ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, küreselleşme girişimlerinin ağırlık kazanmasına neden olmuştur. Küreselleşmenin etkisiyle işletmelerin kendilerini ve ürünlerini tanıtarak diğer işletmelerle rekabet edebilmeleri, değişen bilgi ve iletişim ortamlarına uyum sağlamalarını zorunlu kılmıştır. Bu ortamlarda ticaret etkinliklerini verimli biçimde gerçekleştirebilmek için sistem alt yapılarının kurulması, uygulama programlarının seçilmesi ve etkinliklerin gerçekleştirilmesinde izlenecek yöntemlerin iyi belirlenmesi önemlidir.

KOBİ'lerin dünya piyasalarında eşit şartlarla rekabet edebilmeleri ve elektronik ortamda yürüttükleri etkinliklerin etkin, verimli ve güvenli olarak gerçekleştirilmesi, elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza kavramlarının bir bütün olarak değerlendirilmesi ve uygulanmasına bağlıdır.

KOBİ'lere yönelik elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza uygulamalarının öneminin ortaya konulması, alt yapı gereksinimlerinin belirlenmesi ve bu uygulamalarının hangi düzeyde yapılması gerektiğinin saptanması bu kapsamda gereklidir.

Bu çalışma, KOBİ'lerdeki elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza uygulamalarını kapsamaktadır. Bu bağlamda, KOBİ'lerin alt yapıları, özellikleri, belge yönetim sistemleri, elektronik belge yönetiminin önemini ortaya koymak için belgenin özellikleri, KOBİ'ler açısından önemi, belgelerin e-belgeye dönüşüm süreci, bu süreç içerisinde KOBİ'lerin verimliliğinin azalmaması için dikkat edilmesi gereken hususlar hakkında bilgi

verilmiştir. Ayrıca “KOBİ’lerin böyle bir değişikliğe neden gereksinim duyabilecekleri”, “Elektronik imza kullanma gerekçelerinin neler olduğu” ve “Sanal tedarik zincirinin oluşturulmasında e-belge yönetiminin rolünün neler olduğu” sorularına cevap aranmıştır.

Bu çalışmanın başlatılmasından sonuçlandırılmasına kadar tüm süreçlerde destek ve yardımlarını esirgemeyen, değerli fikirlerini benimle paylaşarak çalışmama yön veren değerli hocam, tez danışmanım Sayın Prof. Dr. H. Sekine KARAKAŞ’a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Görüşleriyle çalışmama katkıda bulunan Arş. Gör. Nevzat ÖZEL’e; tezin yazımı aşamasında yardımcı olan Kürşat TEKİN’e; araştırmanın gerçekleştirildiği KOBİ’lerin yöneticileri ve tüm çalışanlarına; yüksek lisans eğitimim süresince bilgi birikimlerini benimle paylaşan Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ndeki hocalarıma teşekkür ederim.

Eğitimim hayatım boyunca vermiş oldukları maddi ve manevi desteğini esirgemeyen anneme, babama ve eşime sonsuz şükranlarımı sunarım.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ…….. i

İÇİNDEKİLER..…….. iii

KISALTMALAR……..…… viii

TABLOLAR ……...……... x

ŞEKİLLER …… xi

I.BÖLÜM: GİRİŞ……..……..... 1

I.1.Amaç ve Hipotez.……..…… 2

I.2.Önem……..……...…… 3

I.3.Kapsam…… 4

I.4.Yöntem ve Veri Toplama Teknikleri ……..……. 5

I.5.Düzen……..…… 5

I.6.Kavramlar ve Terimler……..... 6

I.7.Kaynaklar……..... 8

II.BÖLÜM: KÜÇÜK VE ORTA BOY İŞLETMELER……... 10

II.1.KOBİ'nin tanımı…… 10

II.2.KOBİ'lerin özellikleri……... 11

II.3.KOBİ'lerin ülke ekonomisi açısından önemi…… 13

II.4.KOBİ'lerde belge yönetimin önemi…… 13

III.BÖLÜM: ELEKTRONİK TİCARET…… 15

III.1.Elektronik Ticaretin Tanımı…… 15

III.2. KOBİ'lerde Elektronik Ticaretin Önemi ve Rekabetteki Rolü. 16

III.3.Elektronik Ticaretin Türleri…….. 19

III.3.1.İşletmeden-İşletmeye (B2B)…….. 19

III.3.2.İşletmeden-Kullanıcıya (B2C)…… 20

III.3.3.Kullanıcıdan Kullanıcıya (C2C)…… 20

III.3.4.İşletmeden Kurum veya Devlet Kuruluşlarına (B2G)….. 21

III.3.5.Kurum veya Devlet Kuruluşlardan Kullanıcıya (G2C)… 21

III.4.Elektronik Ticaretin Araçları……... 21

III.4.1.Telefon……. 22

III.4.2.Televizyon…….. 22

III.4.3.Faks……..... 22

III.4.4.Kredi Kartları……. 23

III.4.5.İnternet……..... 23

III.4.6.İntranet……..... 24

III.4.7.Extranet……..... 24

III.4.8.Elektronik Veri Değişimi (EDI) ……..... 24

III.5.Kriz ve Elektronik Ticaret…… 25

III.6. KOBİ'lerin Elektronik Ticarette Başarılı Olabilmeleri İçin Temeller …….. 25

III.7.Elektronik Ticarette Belgeler…….. 26

III.8.E-Devlet……..... 27

IV.BÖLÜM: ELEKTRONİK İMZA……. 29

IV.1.Elektronik İmza'nın Tanımı…….. 29

IV.2.Elektronik İmza'nın Özellikleri…… 31

IV.3.Elektronik İmza'nın Uygulama Alanları…… 31

IV.4.Elektronik Ticaret ve Elektronik İmza……... 33

V.BÖLÜM: ELEKTRONİK BELGE VE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ……..... 34

V.1. Belge……..... 34

V.2. Elektronik Belge…… 36

V.3.Elektronik Belge Yönetimi (EBY) ……... 40

V.4.Elektronik Belge Yönetimi İçin Referans Modeli…… 43

V.5.KOBİ'lerde Elektronik Belge Yönetimi…….. 46

V.5.1.KOBİ'lerde Elektronik Belge Yönetimi Sisteminin Hedefleri……... 48

V.5.2.KOBİ'lerde Elektronik Belge Yönetimi Sistemine Geçebilmek İçin Gerekli Adımlar……... 49

V.5.3.KOBİ'lerde Elektronik Belge Yönetimi Sisteminin Kullanmasında Güvenlik…….. 51

V.5.4. KOBİ'lerde Elektronik Belge Yönetimi Sisteminin Kullanmasında Elektronik İmza Kullanmanın Sağladığı Avantajlar..... 52

VI.BÖLÜM: KOBİ'LERDE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM UYGULAMALARI (DEĞERLENDİRME)……..……... 54

VI.1.KOBİ'lerin Konumlarına Göre Dağılımı…… 54

VI.2.KOBİ'lerin Faaliyet Gösterdiği Sektörlere Göre Dağılımı…… 55

VI.3.KOBİ'lerin Faaliyet Sürelerine Göre Dağılımı……. 56

VI.4.KOBİ'lerin Web Olanaklarından Yararlanma Durumu…….. 56

VI.5.KOBİ'lerin Belgelerini Ürettikleri Ortamlar…….. 57

VI.6.KOBİ'lerin Yazışma ve Belge Paylaşım Ortamları……. 58

VI.7.KOBİ'lerin Belgelerini Saklama Gerekçeleri……... 59

VI.8.KOBİ'lerin Dosyalama Planları…….. 60

VI.9.KOBİ'lerin Belge ve Elektronik Belgelere Yönelik Eğitim Gereksinimleri…….. 61

VI.10.KOBİ'lerin Elektronik İmza Kullanması……. 61

VI.11.KOBİ'lerin Belge Yönetimi Standartlarını Kullanması…….. 62

VI.12.KOBİ'lerin Elektronik Belge Yönetimi Durumu…… 62

VI.13.KOBİ'lerin Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Mezunlarını İstihdam Durumu…….. 62

VII.BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER……..…….. 64

VII.1.Sonuçlar…… 64

VII.1.Öneriler…..…… 67

KAYNAKÇA…….. 70

ÖZET…….. 77

SUMMARY…… 79

EK 1-ANKET…… 81

EK 2- ARAŞTIRMADA YER ALAN KOBI'LERİN LİSTESİ……..…… 84

KISALTMALAR

ANSI	American National Standards Institute
ARMA	Association of Records Managers and Administrators
B2B	Business-to-business
B2C	Business-to-consumer
B2G	Business-to-government
C2C	Consumer-to-consumer
CD	Compact Disc
DİE	Devlet İstatistik Enstitüsü
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
DTM	Dış Ticaret Müsteşarlığı
DVD	Digital Video Disc
EDI	elektronik veri değişimi
G2C	Government-to-citizen
ISO	International Organization for Standardization
JPEG	Joint Photographic Experts Group
KOBİ	Küçük ve Orta Boy İşletmeler
KOSGEB	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
LAN	Local Area Network
MPEG	Motion Picture Experts Group
NISO	National Information Standards Organization
TBD-Kamu-BİB	Türkiye Bilişim Derneği Kamu Bilgi İşlem Merkezleri Yöneticileri Birliği
TCP/IP	Transmission Control Protocol/ Internet Protocol

TIFF	Tagged Image File Format
WAN	Wide Area Network
WWW	World Wide Web

TABLOLAR

Tablo 1: KOBİ Çalışanlarının Konumları…… 54

Tablo 2: KOBİ'lerin Sektörlere Göre Dağılımı……... 55

Tablo 3: KOBİ'lerin Faaliyet Süreleri…….. 56

Tablo 4: KOBİ'lerin Web Olanaklarından Yararlanma Amaçları…… 57

Tablo 5: Belge Üretim Ortamları……. 58

Tablo 6: Yazışma ve Belge Paylaşım Yöntemleri…… 59

Tablo 7: Belge Saklama Gerekçeleri…….. 60

Tablo 8: Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Mezunların İstihdam Alanları……..... 63

ŞEKİLLER

Şekil 1: Elektronik Belge Yönetimi Modülleri ve Alt Bölümleri……... 44

Şekil 2: Elektronik Belegelerin KOBİ'lerde Ortaya Çıkması……... 49

I.BÖLÜM

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gösterdiği hızlı ve sürekli gelişim, bireylerin ve kuruluşların (işletmelerin) yaşam tarzlarını derinden etkilemektedir. Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişle birlikte e-sağlık, e- ticaret, e-devlet ve e-eğitim gibi uygulamaların önem kazandığı ve farklı biçimlerde gerçekleştirilen çoğu işlerin internet ile birlikte elektronik olarak gerçekleştirildiği görülmektedir.

İnternet aracılığıyla bankacılık, alışveriş, haberleşme, bilgi paylaşımı ve daha birçok işlemin yapılabilmesi, bireyler ve kurumlara işlerinde büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Özellikle kurumlar, gerçekleştirdikleri etkinliklerinde daha verimli olabilmek için internet olanaklarından sıklıkla yararlanmaktadırlar. İnternetin kurumlarda bu denli sıklıkla kullanılması ise, elektronik ortamda üretilen belgelere yönelik düzenleme ve yönetme gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır.

Küçük ve Orta Boy İşletmeler (KOBİ), elektronik ortamda sundukları hizmetlerde diğer bir ifadeyle sanal tedarik zinciri aşamalarında (mal ve hizmetin üretimi, reklamı, dağıtımı, kullanıcıya ulaştırılması) üretilen elektronik belgeleri saklamak, erişimini sağlamak, korumak durumundadırlar.

İnternet ortamı, sağladığı kolaylıkların yanı sıra kurumların güvenlik gereksinimlerinin artmasına da neden olmuştur. KOBİ'lerin internet ortamında yürüttüğü tüm etkinliklerin (e-sözleşmeler, kâğıtsız ofisler, kurumlar arasındaki iletişimler, vergi ödemeleri, internet bankacılığı, ticari alandaki

uygulamalar, e-sipariş vb.) güvenli biçimde gerçekleştirilebilmesi ve önem taşıyan bilgilerini koruyabilmesi elektronik imza uygulamalarının önem kazanmasını da beraberinde getirmiştir.

I.1.Amaç ve Hipotez

KOBİ'lerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu yeni ortamlarda etkinliklerini verimli biçimde gerçekleştirebilmeleri, sistemlerin alt yapılarının kurulmasında, uygulama programlarının seçilmesinde ve etkinliklerin gerçekleştirilmesinde izlenecek yöntemlerin iyi belirlenmesine bağlıdır. Bu değişim sürecinde yapılacak yanlış seçimler ve uygulamalar, KOBİ'lerin ve dolayısıyla ülke ekonomilerinin zarara uğramalarına neden olabilir.

Elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza uygulamaları, günümüzde KOBİ'lerin etkinliklerini gerçekleştirmede kullanabilecekleri önemli olanaklar olarak arasında yer almaktadır. Elektronik belge yönetimini uygulamak doğrudan elektronik belgelerle ilişkilidir. KOBİ'lerde ticaretin, e-ticarete dönüştüğü gibi belge yönetiminin de e-belge yönetimine dönüşmesi, belgelerin elektronik olması ile mümkündür. KOBİ'lerin elektronik ortamda gerçekleştireceği ticaret etkinliklerinde başarılı olabilmesi, e-ticaret ve e-belge yönetiminde önemli bir rol oynayan elektronik imza uygulamalarıyla güvenliği sağlaması ile doğru orantılıdır.

Bu çalışma kapsamında KOBİ'lere yönelik elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza uygulamalarının öneminin ortaya konulması, bu uygulamalarının hangi düzeyde yapıldığı ve yapılması

gerekenlerinin neler olduğunun belirlenmesi, uygulamaların alt yapılarının sağlanması aşamasında karşılaşılan sorunların belirlenmesi ve bu sorunlara yönelik olarak çözüm önerileri geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Belirtilen amaçlar doğrultusunda araştırma hipotezi ise; "KOBİ'lerin elektronik ortamda ticaret etkinliklerini başarılı ve verimli şekilde gerçekleştirebilmeleri, elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza uygulamalarında güçlü bir alt yapıya sahip olmalarına ve bu uygulamalardan yararlanmalarına bağlıdır." şeklinde belirlenmiştir.

I.2.Önem

KOBİ'lerin dünya piyasalarında eşit şartlarla rekabet edebilmeleri için elektronik ticaretten yararlanmaları, elektronik ortamda ürettikleri belgelerini yönetmeleri ve elektronik imza ile güvenliği sağlamaları gerekmektedir.

Dünya ekonomisinde ve ticarette uygulanan geleneksel yöntemlerin yerini yenilikçi, yaratıcı ve oldukça farklı ticaret yöntemleri sağlayan e-ticaret modelinin alması ülke ekonomileri ve ticaret anlayışını derinden etkilemektedir. Bu yeni ticaret yönteminin öğrenilmesi, ülkelerin dünya ticaretinden pay alabilmeleri ve ihracat olanaklarını geliştirebilmeleri, küresel düzeyde ulaşılmamış pazarlara ve pazarlaması yapılamayan ürünlerin satışının artırılması bakımından oldukça önemlidir.

Belgeler, kurum ve kuruluşların etkinliklerine yasal açıdan resmiyet kazandırılmasına ve kurum içi iletişimin sağlanmasına yardımcı olmaktadır (Odabaş, 2000: 1). KOBİ'lerin elektronik ortamda ürettikleri ve örgütsel bilgi

kaynağını oluşturan bu belgelerinin yönetilmesi, olağanüstü durumlarda ya da felaketlerde işlemlerin devamlılığını sağlamada ve örgütsel yapıyı sağlamlaştırmada önemli katkılar sağlamaktadır (Sprehe, 2005: 298).

KOBİ'lerde elektronik ticaret ve belge yönetimi uygulamaları gerçekleştirilirken kullanılan internet ve intranet ortamlarında güvenliğin sağlanması gerekliliği ise elektronik imzanın önemini ortaya koymaktadır.

Elektronik ortamda yürütülen etkinliklerinin etkin, verimli ve güvenli olarak gerçekleştirilmesi, elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza kavramlarının bir bütün olarak değerlendirilmesi ve uygulanmasına bağlıdır.

I.3.Kapsam

Bu çalışma, KOBİ'lerdeki elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza uygulamalarını kapsamaktadır. Bu bağlamda, KOBİ'lerin alt yapıları, özellikleri, belge yönetim sistemleri, elektronik belge yönetiminin önemini ortaya koymak için belgenin özellikleri, KOBİ'ler açısından önemi, belgelerin e-belgeye dönüşüm süreci, bu süreç içerisinde KOBİ'lerin verimliliğinin azalmaması için dikkat edilmesi gereken hususlar hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca "KOBİ'lerin böyle bir değişikliğe neden gereksinim duyabilecekleri", "Elektronik imza kullanma gerekçelerinin neler olduğu" ve "Sanal tedarik zincirinin oluşturulmasında e-belge yönetiminin rolünün neler olduğu" sorularına cevap aranmıştır.

I.4.Yöntem ve Veri Toplama Teknikleri

Araştırmamızda "Betimleme Yöntemi" kullanılmıştır. Betimleme yöntemi; *"... olayların varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışır. Betimleme Araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedef alır. Bu yönteme dayanan araştırmalarla durum nedir? Neredeyiz? Ne yapmak istiyoruz? Nereye, hangi yöne gitmeliyiz? Oraya nasıl gideriz? Gibi sorulara mevcut zaman kesiti içinde olduğu düşünülen verilere dayanılarak cevap bulmak istenir"* (Kaptan, 1998: 59). Araştırmamızda veri toplarken anket tekniğinden yararlanılmıştır.

Ankara'da bulunan 32 KOBİ'ye (Bkz.Ek-2) yönelik olarak 17 sorudan oluşan anket uygulanmıştır. Araştırma ile ilgili anket çalışması 27 Ekim-7 Kasım 2009 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. KOBİ'lere uygulanan bu anket çalışmasında onların elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza uygulamaları ve bu uygulamalara yönelik alt yapılarına ilişkin sorular yer almaktadır.

I.5.Düzen

Araştırma 5 bölümden oluşmaktadır:

Birinci bölümde, amaç ve hipotez, önem, kapsam, yöntem ve veri toplama teknikleri, düzen, kavramlar ve terimler ile kaynaklar yer almaktadır.

İkinci bölümde KOBİ tanımı, KOBİ'lerin altyapıları, özellikleri ve ayrıca KOBİ'lerdeki belgeler ve bu belgelerin yönetim sistemleri hakkında bilgi verilmiştir.

Üçüncü bölümde elektronik ticaretin tanımı, türleri, KOBİ'lerin e-ticarete geçiş sürecinde karşılaştıkları sorunlar, elektronik ticaretin belge yönetimi üzerindeki etkileri ve KOBİ'lerde sanal tedarik zincirinin oluşturulmasında elektronik ticaret ve elektronik belge yönetiminin rolü hakkında bilgiler sunulmuştur.

Dördüncü bölümde elektronik imzanın tanımı, özellikleri ve KOBİ'lerin elektronik imzayı talep etme nedenleri hakkında bilgi verilmiştir.

Beşinci bölümde belge, elektronik belge, elektronik belge yönetimi, KOBİ'lerdeki e-belge yönetimi konuları ele alınmıştır.

Altıncı bölümde araştırma kapsamında uygulanan anket çalışması sonucunda elde edilen bulgular ve bulgulardan yararlanarak yapılan değerlendirmelere yer verilmiştir.

I.6.Kavramlar ve Terimler

Araştırma kapsamında sıklıkla anılan temel kavram ve terimler şu şekilde tanımlanmaktadır:

- ***Elektronik İmza***: Günlük hayatta kullanılan imzalar gibi, elektronik ortamda da bilginin kime ait olduğunu göstermek için kullanılan imzadır (Ermiş, 2006; Şenocak, 2001).

- ***KOBİ***: En fazla 250 işçi çalıştıran ve yıllık toplam satışları 27 milyon Euro'nun altında olan ve ortaklık yapısında büyük ölçekli bir işletmenin toplam hisse oranının en fazla %25 olduğu işletmelerdir (Arslan, 2006: 62).
- ***Tedarik Zinciri***: Mal veya hizmet tedarikinden, tüketiciye ulaşana kadar birbiriyle bağlı olan iş halkalarıdır (Şen, 2008: 4).
- ***Elektronik Ticaret***: Mal ve hizmetin alım-satımının, reklamının ağlar aracılığıyla elektronik ortamda yapılmasıdır (Canpolat, 2001; Ergün, 2002).
- ***Elektronik Belge Yönetimi***: Belgenin elektronik ortamda üretilmesi, işlenmesi, saklanması, yeniden kullanmasıdır (Odabaş, 2008; Kandur, 2005).
- ***İnternet***: Dünya üzerinde, farklı iletişim protokolleri kullanan ağlardaki bilgisayar kullanıcılarının, TCP/IP ortak bir protokole göre, birbirleriyle iletişim yapmalarını sağlayan, hemen her konu hakkında bilgilere ulaşılabilen en geniş, en yaygın kullanımı olan iletişim ağıdır (Altan, 2002: 280)
- ***İntranet***: Yerel ağ (LAN) ve geniş ağları (WAN) birbirine bağlayan bir ağdır. Genelde kurumlar içinde bilgi paylaşımı için kullanılmaktadır (Wikipedia, 2009a)
- ***Extranet***: Satıcılarla müşteriler arasında iletişim kolaylığı için WWW teknolojisini kullanan geliştirilmiş intranet birliğidir (Altan, 2002: 200).

I.7.Kaynaklar

Araştırma için gerekli kuramsal bilgilere ulaşabilmek amacıyla literatür taraması yapılan basılı kaynaklar ve elektronik veri tabanları şunlardır:

ARMA International

Bilgi Dünyası (2000-)

Google Scholar

Information Management Magazine

Iranian Information and Documentation Center

Makalem.com

mgt Solution

Shabakeh-mag.com

Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni (1952-1992)

Türk Kütüphaneciliği (1987-)

Türk Kütüphaneciliği Dizini: 1993-2000/ 2001-2007

Türkiye Bibliyografyası (1935-)

Türkiye Makaleler Bibliyografyası (1952-)

YÖK Tez Veritabanı

Bu kaynaklarda tarama yapılırken genellikle aşağıdaki konu başlıkları ve anahtar kelimeler kullanılmıştır.

Elektronik Belge Yönetimi (Electronic Records Managemet)

Elektronik İmza (Digital Signature)

Bilgi Yönetimi (Information Management)

Küçük ve Orta Boy İşletmeler (Small and Medium Sized Enterprises).

Araştırmanın yazım aşaması sırasında, tez düzeninin oluşturulması için, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün "Tez Yazım Yönergesi" kullanılmıştır. Ayrıca tez içinde yapılan göndermeler ve kaynakça, APA sistemine göre verilmiştir.

II.BÖLÜM

KÜÇÜK VE ORTA BOY İŞLETMELER (KOBİ)

II.1. KOBİ'nin tanımı

KOBİ kavramının kesin bir tanımı bulunmamakla birlikte genelde çalışanların sayısı, sermaye ve satış tutarı gibi ölçütlerin dikkate alınarak küçük ve orta boy işletmelerin ifade edildiği görülmektedir. Örneğin; Amerika Birleşik Devletleri'nde, 100 kişiye kadar işçi çalıştıran kurumlar küçük işletmeler olarak tanımlanırken; Almanya'da 1-49 arası kişi çalıştıran işletmeler küçük, 50-499 arası kişi çalıştıranlar ise orta boy işletmeler olarak tanımlanmaktadır. Japonya'da ise 300 kişiden az çalıştıran ve/veya sermayesi 100 milyon Yen'den az olan işletmeler küçük ve orta boy işletmeler olarak tanımlanmaktadır (Yalçın, 2007: 15-16).

Türkiye'de genelde küçük ve orta boy işletmeler KOBİ olarak tanınmaktadır. Başka bir değişle yılık satış cirosu 40 milyon Avro'dan fazla olmayan, 50 kişiden fazla ve 250 kişiden az çalışana sahip olan işletmelere KOBİ denilmektedir (Çolakoğlu, 2002).

KOBİ kavramına yönelik bazı kurumların yapmış olduğu farklı tanımlamaların bulunduğu görülmektedir (Yılmaz, 2003):

- *Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)*: 1-50 çalışana sahip olan imalat sanayi işletmeleri ve 51-150 çalışana sahip olan imalat sanayi işletmelerine KOBİ denir.

- *Dış Ticaret Müsteşarlığı (DTM)*: İmalat sanayisinde yer alan, 1-200 işçiye sahip olan ve sabit sermaye bilanço net tutarı (arsa ve bina hariç) 2 milyon $ karşılığı TL'yi aşmayan işletmeler KOBİ'dir.
- *Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE)* ve *Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)*: 1-99 işçi çalıştıran işletmeler çok küçük, küçük ve orta ölçekli işletmelerdir.

II.2. KOBİ'lerin özellikleri

KOBİ'ler küçük yapılarıyla çok büyük ve dağınık işletmelere göre daha sıcak ortamlara sahiptirler. Bu tarz küçük ve orta boy işletmeler ülkenin ekonomisinde çok önemli rol oynamaktadırlar. Ayrıca ekonomik krizlerde daha dayanıklı oldukları görülmektedir. KOBİ'ler çeşitli istihdam imkânları sağlamakta ve büyük işletmelerin tamamlayıcısı olarak esnek yapılarda bulunmaktadırlar. Bu esnek yapı onların yeni şartlara uyum sağlamasında yardımcı olmaktadır (Yılmaz, 2003). KOBİ'lerde mal ve hizmet kalitesini etkileyen en önemli unsurlar yatırımlar ve eğitimli elemanlardır. KOBİ'ler teminat, garanti ve kefalet verme işlemlerinde yatırım eksikliklerinden ve eğitimli eleman eksikliğinden kaynaklanan sorunlarla karşılaşabilmektedir. Bu iki unsurda karşılaşılacak sorunlar mal ve hizmetin kalitesinin düşmesine sebep olmaktadır (Yalçın, 2007: 23).

KOBİ'ler etkinliklerini yürütmede avantaj ve dezavantajlara sahiptir ve KOBİ'lerin özelliklerini daha detaylı incelemek açısından bu avantaj ve dezavantajların açıklanmasında fayda bulunmaktadır.

KOBİ'lerin avantajları şu şekilde sıralanabilir (Akgemci, 2001; Yılmaz, 2003):

- KOBİ'ler büyük işletmelere göre daha küçük ortamlara sahip oldukları için çalışan elemanlarla ve kullanıcılarla daha yakın bir ilişkiye sahiptirler.
- Büyük işletmelere göre üretim, hizmet ve müşteri memnuniyeti konusunda daha esnektirler.
- KOBİ'ler işsizliğe karşı iş imkânları sunmaktadırlar.
- KOBİ'ler yerel pazarları daha yakından tanımaktadırlar.
- Çok büyük yatırımlara gereksinimleri bulunmamaktadır.
- İşgörenlerin yaşamak istedikleri yerde KOBİ'ler kurulmaktadır.

KOBİ'lerin dezavantajları ise şu şekilde sıralanabilir (Akgemci, 2001; Yılmaz, 2003):

- KOBİ'lerin verimlilikleri azdır.
- Teknoloji, pazarlama ve tanıtımda yeterli bilgiye sahip değillerdir.
- Rekabet için yeterli güce sahip değillerdir.
- Teknolojik gelişmeleri takip etmemektedirler.
- Yönetim konusunda eksiklikler yaşamaktadırlar.
- Yeterli sermayeye sahip bulunmamaktadırlar.
- Uzman bölümleri bulunmamaktadır.

II.3.KOBİ'lerin ülke ekonomisi açısından önemi

Bir ülkenin ekonomisini etkileyen faktörlerden biri de KOBİ'dir. KOBİ'ler üretim, pazarlama, yatırım, ihracat ve vergileriyle ekonomiye destek olmaktadırlar. Ülkelerin değişik bölgelerinde yer alan KOBİ'ler, dağılım açısından da önemli bir role sahiptirler.

Sermayeleri kısıtlı olan bu işletmeler, yapıları gereği krizlerde ayakta durmayı başarmaktadırlar. Bu nedenle kriz ortamlarında işten çıkartma durumu bu işletmelerde daha az görülmektedir. Ayrıca büyük işletmelere göre daha az sermayeleriyle, daha fazla üretim ve iş imkânı sağlamaktadırlar. KOBİ'lerin kriz ortamlarında büyük işletmelerin çok sayıda elemanı işten çıkarma zorunda kalması ve iflas etme durumuna karşı daha dayanıklı oldukları ve bu durumda da ülke ekonomisine önemli katkılar sağladığı söylenebilir.

II.4.KOBİ'lerde belge yönetimin önemi

İşletmeler, gerçekleştirdikleri etkinliklerinin etkin biçimde sürekliliğini sağlamak için belgelere gereksinim duymaktadırlar. İşletmelerin etkinlikleri sonucunda ortaya çıkan bilgiler, kayıtlı bir belge olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle bir işletmenin başarısı, işletmelerin bilgi kaynağı olarak tanımlayan belgelere bağlıdır. Kurumlarda üretilen her belge, kurumun geçmişini yansıtmanın yanı sıra gelecekteki kararlarında yardımcı olması bakımından etkilidir (Özdemirci, 1999). Belgeler ayrıca kurum içi iletişimlerde de önemli bir rol oynamaktadırlar (Odabaş, 2000).

KOBİ'lerin karar verme aşamasında bilgiye erişebilmesi ve sorunlarla karşılaşmaması, belgelerin sistemli ve programlı şekilde korunmasına bağlıdır. Önemli belgeleri doğru bir şekilde muhafaza edebilmek için ve gerektiği zaman erişebilmek için her kurumda belgeleri yönetebilmek için bir belge yönetimi programının bulunması gerekmektedir.

Kurumlarda yürütülen etkinliklerin sonucu olarak elde edilen belgelerde zaman içerisinde görülen artış ve istenmeyen belgelerin üretilmesi şikâyet konusu olmuştur (Özdemirci, 1996). Ancak üretilen belgeler, bir kurum için çok önemli etkiye sahiptir. Bu denli etki ve öneme sahip belgeleri hem saklama gereksinimi olan hem de saklama aşamasında güçlük çeken kurumlar, bu soruna yönelik olarak çözüm beklentisi içinde olmuşlardır. Belge sayısındaki sürekli artışa rağmen, istenilen belgelere kolaylıkla ve zaman kaybı yaşanmadan erişim sağlayabilmek için geliştirilen elektronik belge yönetimi sistemleri belirtilen sorunların aşılabilmesinde önemli katkılar sağlamaktadır. Belgelerin elektronik ortamlara aktarılması ve bu ortamlarda üretilmesi, belgelerin korunması ve erişilebilmesi açısından kurumlara yardımcı olmaktadır.

Kurumların elektronik belge uygulamalarından etkin biçimde faydalanabilmeleri için uluslararası standartlar doğrultusunda yapacakları düzenlemeler ve elektronik belge yönetimi sistemlerine sahip olma oldukça önemlidir. V.Bölümde konuyla ilgili ayrıntılı bilgiler yer alacaktır.

III.BÖLÜM

ELEKTRONİK TİCARET

III.1.Elektronik Ticaretin Tanımı

Son yıllarda hızla gelişen teknolojiyle birlikte elektronik ticaret kavramının önem kazandığı, insanların günlük ihtiyaçlarını gidermek adına internet üzerinden sıklıkla alışveriş yaptıkları ve e-ticaretin hayatın bir parçası olduğu görülmektedir. Elektronik ticaret, ticareti kolaylaştıran bir yenilik olarak karşımıza çıkmaktadır ve yeni bir kavram olduğu halde geleneksel ticaretin tamamlayıcısı olduğu söylenebilir (Anbar, 2001).

Mal ve hizmet satımının elektronik ortamda yapılması olarak tanımlanan e-ticarette, pazarlama, satış ve dağıtma işlemleri internet ortamında bilgisayar, faks, telefon ve internet gibi araçlarla yapılmaktadır. Günümüzde bireyler internet bankacılığı yardımıyla parasal işlemlerini kolayca gerçekleştirebilmektedir. Bu bağlamda internet aracılığıyla yapılan para transferi, fatura ödemesi ve bunlara benzer tüm işlemler bile e-ticaret kapsamına girmektedir. Elektronik ticaretin doğrudan veya dolaylı şekilde yapıldığı görülmektedir. Danışmanlık hizmetleri, müzik veya eğlence programları gibi fiziksel temas olmadan alınan mal ve hizmetler doğrudan; fiziksel temasla (posta ile verilen siparişler) alınan mal ve hizmetler ise dolaylı e-ticaret olarak açıklanabilir (Gündüz, 2008).

Elektronik ticaret kavramına yönelik olarak farklı tanımlamalar bulunmasına rağmen en temel anlamda, “ticaret etkinliklerinin (mal ve

hizmetin üretimi/dağıtımı/satışı) elektronik ortamda ağlar üzerinden gerçekleştirilmesi" şeklinde tanımlanabilir (Canpolat, 2001).

Elektronik ticarete yönelik yapılan bu tanım ışığında e-ticaret etkinliklerinde internetin önemli bir faktör olduğu anlaşılmaktadır.

İnternet, ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri'nde ortaya çıkmıştır. Bir kaç sene içerisinde bütün dünya'da hızla yayılan internet, bugün insan hayatının vazgeçilmez parçalarından biri konumuna gelmiştir. Bilgisayar sayılarının artması ve ağ yapılarının sürekli gelişmesi, internet kullanıcılarının da artmasına neden olmuştur (Sosyal, 2006).

İnternet, ticaret etkinliklerinin yanı sıra bilgi edinme ve bilgi paylaşımı olanakları sağlaması bakımından toplumların sosyal ve kültürel yaşamlarında da önemli bir etkiye sahiptir. Günümüzde, bankacılık işlemleri, iş başvuruları, eleman bulma, bilgi edinme, araştırma yapabilme, yeni kanunlardan haberdar olma, alışveriş yapma gibi binlerce hizmetin internet üzerinden sunulmaktadır (Odabaşı, Çoklar ve Kabakçı, 2007).

III.2.KOBİ'lerde Elektronik Ticaretin Önemi ve Rekabetteki Rolü

KOBİ'ler için elektronik ticaret, gelişim sürecindedir. Elektronik ticaret genel olarak KOBİ'ler için inanılmaz olanaklar sunmaktadır. Bu olanakların en önemlileri, elektronik ticaretin işlem maliyetlerini azalması, kaliteyi yükseltmesi ve KOBİ'lere rekabet imkânı vermesidir (Şahin ve Demir, 2002).

KOBİ'ler elektronik ticaret olanakları sayesinde, eğitimli ve pazara hâkim personeli bulunmasa bile dış ticarette söz sahibi olma şansına sahip olabilmektedir. İnternet ortamında etkinliklerini yürüten KOBİ'ler, dünyanın her yerinden müşterilerine erişebilme olanağı sunmakta; ürünlerini bu ortamda sergileyebilmektedirler.

Elektronik ticaret, KOBİ'lere eşit bir rekabet ortamı sağlama, pazar payını artırma, masraflı gözükse bile nihai anlamda tasarruf sağlama bakımından avantajlar sağlamaktadır. Eğitimli personel ve teknolojik araç gereksinimi nedeniyle ortaya çıkan yüksek masraf ise elektronik ticaretin KOBİ'ler üzerindeki dezavantaj olarak belirtilebilir.

Türkiye'de elektronik ticarete geçiş yapan KOBİ'lerin sayısının hızla arttığı görülmektedir. KOBİ'ler elektronik ticaret yardımıyla, mal veya hizmet siparişleri, stok takibi, pazarlama ve reklam, zamanlama konularından çeşitli olanaklardan yararlanmaktadırlar. KOBİ'lerin pazara uzak olması ve yeni müşterilere ulaşma zorluğu gibi sorunlarına çözüm olması bakımından elektronik ticaret oldukça önemlidir (Soydal, 2006).

İşletmelerin rekabet ortamında başarılı olabilmeleri ve varlıklarını devam ettirebilmeleri elektronik ticaret uygulamalarından yararlanmalarına bağlıdır. Günümüz koşullarında işletmelerin e-ticaret etkinliklerinden ve onun etkilerinden kaçma şansları bulunmamaktadır (Kahya, Çalıkoğlu ve Dengiz, 2007).

İnternet ortamında özellikle arama motorları, istenilen bilgiye ulaşabilmeyi kolaylaştırmaktadır. İnternet sayesinde piyasaya sürülen yeni bir ürün veya farklı fiyatlarla piyasada bulunan ürünler hakkında kolay ve hızlı bir şekilde bilgi edinmek mümkündür.

Elektronik ticaret, geleneksel ticarete göre daha hızlı ve kolay gerçekleştirilmektedir. Elektronik ticaret sayesinde işletmeler daha geniş bir pazarda ürünlerini tanıtabilmekte; mekân ve zaman sınırı olmadan 7 gün 24 saat satış gerçekleştirebilmektedirler.

Elektronik ticaret ortamının bireylere başka ülkelerin piyasalarını takip ederek daha avantajlı alışverişler yapma olanağı tanıması, işletmeler ve KOBİ'ler için rekabet koşullarının sertleşmesine, KOBİ'lerin eskiden rekabet ettikleri işletmelerle sınırlı kalmayarak dünya piyasalarındaki diğer işletmelerle de rekabet etmelerini gerektirmektedir. Belirtilen bu rekabet ortamında KOBİ'lerin ülke ve dünyadaki yerlerini görebilmeleri ayrıca geleceklerini tahmin edebilmeleri için araştırma yapmaları önemlidir. E-ticaretin rekabet ortamına getirdiği avantajlar şu şekilde listelenebilir (Şahin ve Demir, 2002, 1-8):

- Daha geniş pazar alanı,
- Ürünlerin kolay ve hızlı biçimde elde edebilmesi şansı,
- Ödeme için farklı seçeneklerin sunulması,
- Ürünlere yönelik kıyas edebilme şansı,
- Kullanıcılar için zamandan tasarruf edebilme olanağı,
- Kullanıcı ve işletmeler için kolay araştırma seçenekleri sunma.

III.3.Elektronik Ticaretin Türleri

Elektronik ticaret türlerini beş şekilde incelemek mümkündür (Haşıloğlu, 2007: 31; Gündüz, 2008: 4; Ölçer ve Özyılmaz, 2007: 71):

1. İşletmeden işletmeye (B2B)
2. İşletmeden kullanıcıya (B2C)
3. Kullanıcıdan kullanıcıya (C2C)
4. İşletmeden kurum veya devlet kuruluşlarına (B2G)
5. Kurum veya devlet kuruluşlarından kullanıcıya (G2C)

Elektronik ticaret etkinliğinin türünün belirlenmesinde en önemli unsur, kullanıcı ve işletmenin kim olduğu bilgisinin tespit edilmesidir.

III.3.1.İşletmeden-İşletmeye (B2B)

İşletmeler arasında gerçekleştirilen mal veya hizmetin alım-satımı işlemlerinin karmaşık bir süreç yerine doğrudan ağlar üzerinde gerçekleştirilmesidir. Bu durum, iletişim masraflarının azalmasına, işletmelerin daha verimli olmalarına, kâr elde etmelerine ve stok takibinin çok daha kolay yapılmasına imkân sağlamaktadır (Elibol ve Kesici, 2004; Kahya, Çalıkoğlu ve Dengiz, 2007).

III.3.2.İşletmeden-Kullanıcıya (B2C):

İşletmeler ve kullanıcılar arasında gerçekleştirilen elektronik ticaret türüdür. Mal veya hizmet doğrudan nihai tüketiciye gitmektedir.

En fazla kullanılan elektronik ticaret türü, işletmeden tüketiciye olarak gerçekleştirilen ticaret etkinlikleridir. Buna rağmen mali açıdan en değeri olan elektronik ticaret türü ise, işletmeden işletmeye olandır (Ölçer ve Özyılmaz, 2007: 72).

İşletmeden tüketiciye olan ticaret etkinliklerinde, işletmeler pazarlarının artması bakımından, tüketiciler ise fazla masraftan kaçma şansına sahip olmaları bakımından kârlıdırlar.

III.3.3.Kullanıcıdan-Kullanıcıya (C2C)

Elektronik ticaret etkinliklerinin kullanıcıların kendi aralarında gerçekleştirdiği ticaret türüdür. Türkiye'de son yıllarda sayısı hızla artmakta olan bu tür elektronik ticaret için "sahibinden.com", "Hepsiburada.com" "Gittigidiyor.com", "Hemalhemsat.com" ve benzeri web siteleri örnek verilebilir. Yeni veya kullanılmayan eşyaların (kitap, giysi, elektronik eşya v.b) ilgili web sitelerine üye olmak koşuluyla o ürüne gereksinimi olan diğer kullanıcılara pazarlanması ve satılması etkinliğidir. Hem alışveriş hem de para kazanmak için yaygın bir şekilde kullanılan bu tür ticaret etkinliğinde fatura kesme zorunluluğunun bulunmaması, alıcı ve satıcılar açısından kârlı olmaktadır.

III.3.4.İşletmeden Kurum veya Devlet Kuruluşlarına (B2G)

İşletmeler ile kurum veya kuruluşlar arasında yerel ağlar yardımıyla gerçekleştirilen elektronik ticaret etkinlikleri B2G olarak tanımlanmaktadır (Güleş, Bülbül ve Çelebi, 2003: 466).

III.3.5.Kurum veya Devlet Kuruluşlardan Kullanıcıya (G2C)

Kurum veya devlet kuruluşları ile kullanıcılar arasında gerçekleştirilen elektronik ticaret etkinlikleridir. G2C halen gelişmekte olan yapısıyla özellikle elektronik devlet uygulamalarında kullanılmaktadır. Türkiye'de ehliyet, pasaport v.b diğer başvuruların internet üzerinden yapılması bu tür ticaret etkinliklerine örnek teşkil etmektedir (Saatcioğlu, 2005: 57).

III.4.Elektronik Ticaretin Araçları

Elektronik ticaretin en temel aracı olarak internet bilinmektedir. Buna rağmen daha detaylı olarak incelendiğinde e-ticaret etkinliklerinin sadece internet üzerinden gerçekleştirilmediği; bireylerin büyük çoğunluğunun alım satım işlemlerinde kredi kartı, telefon, faks ve diğer araçlardan da faydalandıkları görülmektedir. Telefon, televizyon, faks, kredi kartları, internet, intranet, extranet ve elektronik veri değişimi (EDI) elektronik ticaret etkinliklerinde kullanılan araçlar olarak bilinmektedir (Kahya, Çalıkoğlu, ve Dengiz, 2007; Canpolat, 2001; Elibol ve Kesici, 2004).

III.4.1.Telefon

Dünya'da yaygın bir şekilde kullanılmakta olan telefon, işletmeler ve kullanıcıların alışverişlerini kolaylıkla gerçekleştirebilmeleri açısından önemlidir. Teknolojinin gelişimiyle birlikte ortaya çıkan cep telefonları, sadece ev ve iş yerleriyle sınırlı olan iletişim olanaklarını genişletmiş; mekân sınırlamasını ortadan kaldırarak istenilen işletmelerle temasa geçme ve çok daha hızlı alışveriş yapabilme olanağını sunmuştur (Canpolat, 2001: 15; Kahya, Çalıkoğlu ve Dengiz, 2007: 5).

III.4.2.Televizyon

Televizyon, reklam ve pazarlama açısından oldukça önemli diğer bir ticaret aracıdır. Özellikle her evde bulunması televizyonun önemli bir avantaja sahip olması sonucunu ortaya çıkarmaktadır. İşletmelerin ürünlerini televizyon aracılığıyla tanıtmaları diğer bir deyişle reklamlarını yapmaları satış açısından etkili bir yöntemdir. Bu sayede bireyler, televizyonda gördükleri ve ilgilerini çeken ürünleri, takip edebilmekte ve satın alabilmektedirler.

III.4.3.Faks

Faks, yazılı işlemlerin hızlı ve kolay bir biçimde gerçekleştirilmesi açısından önemli bir etkiye sahiptir. Mektuba göre çok daha hızlı olan faks, hem daha pahalı hem de kalite olarak daha düşük seviyeyi sahiptir (Kahya, Çalıkoğlu ve Dengiz, 2007: 5; Elibol ve Kesici, 2004: 313; Canpolat, 2001: 15).

III.4.4.Kredi Kartları

Banka kartları ve kredi kartları, günümüzde neredeyse bütün bireylerin sahip olduğu ve hayatı kolaylaştırmak için yaygın bir şekilde kullanılan ticaret aracıdır. Özellikle kredi kartları sayesinde alışveriş işlemlerinde ödeme işlemlerinin 7 gün 24 saat, daha hızlı ve kolay gerçekleştirildiği görülmektedir. Ayrıca kredi kartları, internet aracılığıyla yapılan alışveriş ödemelerinde de önemli bir yere sahip bulunmaktadır (Canpolat, 2001: 16; Kahya, Çalıkoğlu ve Dengiz, 2007: 8).

III.4.5.İnternet

İnternet, evrensel boyutta bilgisayarları birbirine bağlayıp, bilgi ve veri paylaşımını kolaylaştırması bakımından en sık kullanılan ve en önemli etkiye sahip ticaret aracıdır. Elektronik ticaret etkinlikleri açısından internetin önemi, daha hızlı ve maliyet açısından daha avantajlı olmasıdır. İnternetin bireylere gereksinim duydukları veri ve bilgilere hızlı, kolay, coğrafi sınır olmadan ulaşabilme olanağı sağlaması, onun ticaret etkinliklerinde de kullanılmasını gerektirmiştir. İnternet ortamında elektronik ticaret etkinlikleri hızla yaygınlaşmakta; bireyler veya işletmeler, diğer birey ve işletmelerle çok daha hızlı ve kolay iletişim kurabilme, istedikleri web sitelerinde istedikleri kalite, fiyat ve özelliklerdeki ürünleri bulup satın alabilme şansına sahip olabilmektedirler (Kahya, Çalıkoğlu ve Dengiz, 2007: 6; Elibol ve Kesici, 2004: 314; Canpolat, 2001: 16-17).

III.4.6.İntranet

İntranet, internetin bir kişi ya da kurumun özel ağı haline gelmesi sonucu oluşan yeni ağdır. İntranet, internete göre daha özeldir. İnternet ortamından tüm bireyler faydalanabilirken, intranetten sadece bu özel ağa üye olan ve erişim olanaklarına sahip bireyler faydalanabilmektedir. Üyeler üyelik formunu doldurarak, şifre denetimli olarak ilgili web içeriklerine erişebilmektedirler (Elibol ve Kesici, 2004: 314-315).

III.4.7.Extranet

Extranet, işletmelerin kendi bölümleri, kullanıcıları ve çalıştıkları diğer işletmelerle aralarında kurdukları, internet aracılığıyla bilgi ve veri paylaşabildikleri özel bir ağdır. Bu ağlar, internet gibi geniş, intranet gibi dışarıdan kullanımlara açık değildirler (Wikipedia, 2009b).

III.4.8.Elektronik Veri Değişimi (EDI)

Elektronik veri değişimi (EDI), iki kurum ya da kuruluş arasında bilgi ve belge değişimi için kullanılan bir sistemdir. Bu sistemde veri transferi insan faktörü olmadan gerçekleştirilmektedir. EDI, özel bir altyapıya, standart formata ve sadece kullanıcılarına açık olması nedeniyle güvenli bir ortama sahip bulunmaktadır. EDI'nin var olan bu yapısı, hataların azalmasına, zaman ve maliyet açısından tasarruf sağlanmasına yardımcı olmaktadır (Canpolat, 2001: 16; Kahya, Çalıkoğlu ve Dengiz, 2007: 7).

III.5.Kriz ve Elektronik Ticaret

Kriz ortamlarında işletmeler, maliyetlerini azaltma ve kaynaklarını daha verimli kullanma gereksinimlerine sahiptirler. Bunun bir sonucu olarak elektronik ticaret etkinlikleri, işletmelerin bu gereksinimlerini karşılama ve etkili çözümler sunması bakımından oldukça önemlidir.

İşletmelerin tanıtım ve reklam araçlarını etkin ve etkili kullanılmasına yardımcı olan elektronik ticaret etkinlikleri, daha fazla müşteriye daha az maliyetle erişme olanağı sunmaktadır (Özman, 2009).

Kriz ortamlarında işletmelere ait web sitelerinin işletmeye ait ürünleri etkili biçimde tanıtacak, referansları, kalite belgeleri ile üretim belgelerini ortaya koyacak ve bireylerin satın alma arzularını etkileyecek düzende hazırlanması diğer önemli bir çözüm yolu olarak belirtilebilir.

III.6.KOBİ'lerin Elektronik Ticarette Başarılı Olabilmeleri İçin Temeller

KOBİ'lerin elektronik ticarette başarılı olabilmeleri aşağıda belirtilen temel etkinlikleri gerçekleştirmelidirler (Şahin ve Demir, 2002: 1-8):

- KOBİ'lerin sahip oldukları web siteleri, müşteri beklentilerine cevap vermeli, etkin ve iyi tasarlanmış olmalıdır.
- Alıcı, bilgiye kolay ve hızlı erişmelidir.
- Alıcı ve satıcı arasında iletişim zaman kaybı olmadan rahatlıkla gerçekleştirilmelidir.
- Alıcı fiyat bilgilerini açık bir şekilde görülebilmelidir.

- Satıcı alıcılara ödeme seçenekleri sunmalıdır.
- Alıcı kredi kartı kullanıyorsa kendini güvende hissetmelidir.
- Alıcıya ürünün ne zaman teslim edileceği konusunda yeterli bilgi verilmelidir.
- Ürün garantisi hakkında açık bilgi bulunmalıdır.
- Alıcı ürünün değişimi veya iadesi konusunda bilgilendirilmelidir.
- Alıcı alışveriş etkinliği boyunca kendini güvende hissetmeli ve gizlilik konusunda bilgilendirilmelidir.

III.7.Elektronik Ticarette Belgeler

Elektronik ticaret etkinliklerinde tüm işlemler genelde internet ve ağlar üzerinden gerçekleştirilmektedir. Elektronik ortamda para aktarma işlemleri, diğer banka işlemleri, kredi kartı ile yapılan ödemeler, sözleşmeler, ürün pazarlama veya satın almak için gerekli tüm belgeler elektronik ortamda olmalıdır. Geleneksel işletmelerde olduğu gibi sanal alışveriş etkinliklerinin gerçekleştirildiği işletmeler de bazı kurallara uymak durumundadırlar. Bu kurallardan en önemlisi sanal işletmelerin de bir belge düzenine sahip olmaları zorunluluğudur.

Müşterinin haklarının korunması, iki tarafında güven vermek ve bunlara benzeyen diğer konularda başarılı olabilmeleri için her geçen sene elektronik ticaretin belge düzeni ve yasal altyapısı daha da önem kazanmaktadır (Erbaşlar, 2009).

Kullanıcıların (müşteri ya da başka işletmeler) bir işletmeden elektronik olarak alışveriş yapabilmeleri için öncelikle işletmenin elektronik ticaret platformuna üye olmaları gerekmektedir. Üyelik formunda kullanıcıların adı, soyadı, kimlik numarası, yaşı, cinsiyeti, mesleği, adresi gibi bilgilerinin sorulduğu alanlar yer almaktadır. Kullanıcılar bu alanları doldurarak üye olduktan sonra kendilerine özel bir alışveriş sepetlerine sahip olmaktadırlar ve sanal ortamda beğendikleri ürünleri ilgili linkler aracılığıyla bu sepetlere koyabilmekte ve internet ortamında alışverişlerini gerçekleştirebilmektedirler. Tüm bu işlemleri gerçekleştirirken kullanıcıların sepete koydukları ürünlerin birim ve toplam fiyatlarını görebilmeleri; en son onayı verebilmeleri; kargo detayları, kurumun şartnamesi ya da sözleşmesi gibi belgeler hakkında açık ve net bilgileri edinebilmeleri oldukça önemlidir (Erbaşlar, 2009). Ayrıca işletmenin iletişim bilgileri web sitesinde bulundurulmalı, kullanıcıların karşılaştırma ve takip yapabilmeleri için ürünlerin özellikleri ve fiyatları belirtilmeli, her işlem sonuçta belgelendirilmelidir.

Elektronik ticaretin temeli olan elektronik belgeler ve elektronik belge yönetimi hakkında ayrıntılı bilgiler V.Bölümde verilecektir.

III.8.E-Devlet

Elektronik uygulamaların çoğu bireyleri büyük ölçüde etkilemekte ve onların yaşamlarının vazgeçilmez bir parçası haline gelmektedir. Bir toplumda daha kaliteli bir yaşam sunabilmek için işletmeler, bankalar, bazı sağlık hizmetleri ve hatta küçük işletmeler çoğu uygulamasını elektronik

ortamda sunmaktadır. Günümüzde toplumun bilgilendirilmesi sadece televizyon ve gazeteler ile sınırlı kalmamakta, elektronik ortamda e-haber, e-gazete v.b. araçlarla daha hızlı ve yaygın biçimde sağlanmaktadır. E-belge, e-eğitim, e-sağlık ve bunlara benzer diğer elektronik hizmetlerin çok daha kaliteli, hızlı ve hatasız olması, işletmelerin bu uygulamalara yönelmelerine neden olmaktadır.

Böyle bir ortamda devlet kurumlarının daha yüksek bir kaliteyle topluma hizmet verebilmesi, elektronik uygulamalardan etkin bir şekilde yararlanmaya bağlıdır (Çiçek, Çiçek ve Çiçek, 2007).

E-devlet, “sanal ortamda bulunan devlet” değil, “teknolojik gelişmelere uyum sağlamak amacıyla devletin, bu yeni teknolojileri kullanarak yeni alt yapısıyla ortaya çıkması” şeklinde tanımlanabilir (Odabaş, 2004). E-devlet uygulamaları, toplumdaki bireylerin daha az maliyetle, zaman ve mekândan bağımsız, daha hızlı ve kaliteli hizmet almalarını amaçlamaktadır.

IV.BÖLÜM

ELEKTRONİK İMZA

IV.1.Elektronik İmzanın Tanımı

Teknolojik gelişmelerle birlikte elektronik ortamda sunulan hizmetler çoğalmakta; banka, alışveriş v.b. çoğu işlemler elektronik olarak gerçekleştirilmektedir. Bu durum güvenlik konusunun önem kazanmasına neden olmuştur. İşletmeler ve bireylerin kendi aralarındaki gizli bilgileri kolayca transfer edilebilmeleri ve internet ortamında güvenli biçimde alışveriş yapılabilmeleri için şifreleme algoritmalarının oluşturulması ve elektronik imza uygulamalarının kullanılması gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Bireylerin günlük yaşamlarında sıklıkla kullandıkları imzalar, yavaş yavaş elektronik ortamda da yerini almaktadır. Elektronik ortamdaki imza geleneksel imzayla aynı amacı hedeflemektedir (Karakoçak ve diğerleri, 2005)

Elektronik ortamdaki güvenlik gereksiniminin bir sonucu olarak, 23 Ocak 2004 yılında 5070 Sayılı “Elektronik İmza Kanunu” yürürlüğe girmiştir. Bu kanunun 3.madde b bendinde elektronik imza “başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veri” biçiminde tanımlanmıştır (Elektronik İmza, 2004).

Elektronik imza genel bir kavramı ifade etmekte; parmak izlerini, tarayıcıyla sayısallaşmış imzaları ve kimlik belirleyen dijital imzaları içermektedir. Verilerin kime ait olduğu sayısal bir kodla gösterilmekte, verilerin özetleri şifrelenerek veya deşifre edilerek korunmaktadır. Bu uygulamaların gerçekleştirilebilmesi için sertifikalı bir sistemin bulunması gerekmektedir.

Teknik açıdan incelendiğinde, elektronik imzada kullanılan yazılım yardımıyla verilerin özetleri oluşturulmaktadır. Böylece mesajın özü elde edilmektedir. Verilerin özlerinden asıl verilere geri dönüş bulunmamaktadır. Sonra tekrar kullanıcıların yazılımları devreye girmekte ve özel (kapalı) anahtarlarla verilerin özlerinin şifrelenmesi diğer bir deyişle imzalama işlemi gerçekleştirilmektedir. Deşifre işlemleri gerçekleştirilmeden, alıcılar mesajları sertifika otoritesiyle kontrol etmekte; göndericilerin açık anahtarlarıyla şifrelenmiş mesajları deşifre ederek (imzaların çözülmesi) mesajların özlerine ulaşmaktadırlar. Bu işlem sonucunda verilerin doğru kişiler tarafından imzalandığı ortaya çıkmaktadır. Doğru kişiler tarafından imzalandığı ortaya çıkmazsa açık anahtarlar, özel anahtarların yaptığı şifrelemeyi çözememektedir. Daha sonra alıcıların yazılımları verileri özetleme işlemiyle özüne çevirmektedir. Eğer bu elde edilen mesajların özleri, deşifre işleminden sonra ortaya çıkan mesajların özleriyle aynıysa göndericilerin mesajlarının hiç bir değişikliğe uğramadan alıcılarının eline geçtiği sonucu elde edilmektedir (Dijitalimza.com, 2009; Youd, 1996).

IV.2.Elektronik İmzanın Özellikleri

Elektronik imzanın temel özellikleri şu şekilde özetlenebilir (Ergün, 2005):

- Elektronik imzanın kullanıldığı verilerin kimlere ait oldukları ve kimlere gönderildiği bellidir. Diğer bir ifadeyle elektronik imza sayesinde belgelerin takip edilmesi oldukça kolaydır.
- Elektronik imza verilerin içeriklerini korumaktadır. Hiç bir değişikliğe uğramadan alıcıların ellerine ulaşması sağlanabilmektedir.
- Gizli olması gereken belgeler elektronik imza yardımıyla sadece gönderenler ve alıcılar tarafından okunabilmektedir. Üçüncü kişiler gizli belgeri elde edememektedirler.

IV.3.Elektronik İmzanın Uygulama Alanları

Elektronik imzanın kamusal ve ticari olmak üzere iki temel alanda uygulandığı söylenebilir. Bu alanlarda elektronik imza kullanılan kurumları şöyle sıralanabilir (Telekomünikasyon Kurumu, 2004; KOBİ Enerji E-İmza, 2009):

Kamusal alandaki uygulamalar

- Her türlü başvurular (ÖSS, KPSS, KPDS, LES, Pasaport, vb.),
- Kurumlararası iletişim (Emniyet Müdürlükleri, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlükleri vb.),

- Sosyal güvenlik uygulamaları,
- Sağlık uygulamaları (sağlık personeli, hastaneler, eczaneler),
- Vergi ödemeleri,
- Elektronik oy verme işlemleri,
- Bakanlıklar (Maliye Bakanlığı, Sanayi Bakanlığı, Adalet Bakanlığı)
- Proje başvuruları (TÜBİTAK-Teknoloji ve Yenilik Destek Programları Başkanlığı-TEYDEB),
- E-devlet projeleri,
- Marka başvuruları (Türk Patent Enstitüsü),
- Şüpheli işlem bildirimleri (Mali Suçları Araştırma Kurulu-MASAK).

Ticari alandaki uygulamalar

- İnternet bankacılığı,
- Sigortacılık işlemleri,
- Kâğıtsız ofisler,
- E-sözleşmeler,
- E-sipariş işlemleri

IV.4.Elektronik Ticaret ve Elektronik İmza

Elektronik ticaretin gelişimine yardımcı olmayı hedefleyen elektronik imza uygulamaları, gün geçtikçe daha da önemli bir konuma sahip olmaktadır. İşletmelerin elektronik ortamda gerçekleştirdikleri alım-satım işlemlerinde kullandıkları önemli veya gizli belgelerin güvenliğinin sağlanması gerekmektedir. İnternet ortamının sürekli gelişen yapısı sonucu çoğu uygulamaların elektronik ortamda verilmesi, bu ortamda yaşanan hırsızlık ve dolandırıcılık olaylarını da artırmıştır.

İnternetin ortaya çıkmasından bu yana güvenli bir ortam yaratma çabaları devam etmektedir. Sanal korsanların (hacker) elektronik postalara, banka hesaplarına, şifrelere, web sitelerine ve gizli belgelere yönelik saldırı girişimleri ilk başlarda kullanıcı adı ve şifresiyle sağlanmaya çalışılan güvenlik önlemlerinin yetersiz kalmasına ve ülkelerin farklı arayışlara yönelmesine neden olmuştur. İnternet ortamda güvenle alışveriş yapabilmek, gizli dosyaları transfer edebilmek, kredi kartlarını kullanabilmek ve sözleşmeleri gerçekleştirebilmek için elektronik imza uygulamaları bu arayışlar sonucunda ortaya çıkmıştır. Anahtarlama (şifre-deşifreli), sertifikalı bir sistem kullanma, parmak izi, göz retinası taraması v.b. kişilerin bireysel özelliklerine dayalı sistemler geliştirilmiştir (Bulut, 2001).

Elektronik ticaret etkinliklerinin güvenle gerçekleştirilmesi açısından elektronik imza uygulamaları günümüzde hızla artmakta ve etkin çözümler sunmaktadır.

V.BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE VE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ

V.1. Belge

Literatürde “belge” kavramına yönelik birden çok tanımın var olduğu görülmektedir. En genel anlamında belge, “iş esnasında bir organizasyon tarafından üretilmiş veya kabul edilmiş ve organizasyon faaliyetlerinin bir delili olarak ya da taşıdığı bilgiden dolayı ortamına bakılmaksızın alıkonulmuş tüm dokümanlar” olarak tanımlanabilir (Özdemirci, 1996: 20).

Diğer bir tanıma göre ise, organizasyonların faaliyetlerini gerçekleştirirken ya da yasal yükümlülüklerini yerine getirirken bir kişi tarafından veya organizasyon tarafından bilgi ve delil olarak üretilen, alınan ve kabul edilen bilgiye belge denir (ISO 15489-1, 2001: 3).

Toplumda bir organizasyonda üretilen ve bulunan kâğıtlar belge olarak bilinmektedir. Belge, bir gerçeği gösteren ses kaydı, fotoğraf, film, DVD veya yazı da olabilir. Belgeler, işletmelerin geçmişlerini göstermesi ve geleceklerine yön vermesi açısından işletmeler için çok önemli bir etkiye sahiptir. Belgeler birbirine bağlı olmakta; yeni bir belgenin üretiminde var olan belgeler, kaynak olarak kullanılmaktadır. İşletmelerin verimli olabilmeleri, kendi aralarında ya da başka işletmelerle sürekli bilgi paylaşımı içinde bulunmalarına bağlıdır. Bu durum işletmeler için en temel bilgi kaynağı olan belgelerin önemini ortaya koymaktadır (Yalçın, 2007).

Belgeler kâğıt, CD, film v.b. araçlar yardımıyla, içerdiği bilgileri bireylere aktarmaktadır. Kâğıt olarak var olan belgelerin sayısı diğer araçlara oranla oldukça fazla ve kâğıdın belgeler için doğru bir araç olup olmadığı sorgulanmalıdır. Kâğıdın belgeler açısından olumsuz özellikleri şu şekilde sıralanabilir:

- Kâğıt belge, nem ve hava koşularına dayanıklı değillerdir.
- Zaman, kâğıt için dezavantajıdır. Uzun yıllar saklanan kâğıtlarda yıpranma görülmektedir.
- Kâğıt belgelerde arama, düzeltme ve saklama işlemleri uzun zaman almaktadır.
- Kâğıt belgelerde işlem yapabilmek yeterli insan gücüne bağlıdır.
- Kâğıt üzerinde belge toplamak, saklamak ve yeniden belgelere erişmek pahalıdır.
- Kâğıt belgelerde hatalı işlem oranı yüksektir.

Kâğıdın belgeler için bu olumsuz özellikleri taşıması, işletmelerin farklı araçlara yönelmelerine neden olmuştur. Bir işletmede bölümler arası bilgi paylaşımının hızlı ve kolay yürütülmesi gereksinimi, belgelerin ağlar aracılığıyla elektronik ortama taşınması sonucunu beraberinde getirmiştir (Berder, 2005).

V.2.Elektronik Belge

Elektronik ortamda bulunan belgeler “elektronik belge” olarak adlandırılmaktadır. Diğer bir ifadeyle geleneksel belgeler için elektronik araçların (klavye, tarayıcı, kamera, video, e-posta, faks v.b.) kullanılması elektronik belgeleri ortaya çıkarmaktadır.

Kavramsal olarak elektronik belge, “uygun araçlarla bilgisayar ortamına aktarılan her türlü metin, ses, görüntü” olarak tanımlanabilir. Elektronik belgeler yapıları itibariyle; elektronik ortamda üretilmiş olan belgeler ve geleneksel belgelerin tarayıcı/kamera yardımıyla elektronik biçime dönüştürülmüş belgeler olmak üzere iki gruba ayrılabilir (Odabaş, 1999: 3-4).

Bireyler günlük yaşamlarında sıklıkla bilgisayar ve internetten yararlanmaktadır. Onların elektronik ortamda elde ettikleri çoğu bilgi kaynağı ise elektronik belge olarak sunulmaktadır. CD, DVD, manyetik kartlar, hard diskler ve diğer kayıt ortamlarında saklanan; Word, Excel, Powerpoint, Access, TIFF, JPEG, MPG, MPEG v.b. program ve formatlarda sunulan elektronik belgeler, geleneksel belgelere oranla büyük kolaylıklar sağlamaktadır (Berder, 2005: 9).

Geleneksel belgelere göre elektronik belgelerin var olan avantajları şu şekilde sıralanabilir (Odabaş, 1999; Beder, 2005):

- Elektronik belgelerin saklanması için mekân sorunu bulunmamaktadır.
- Elektronik belgelerde araştırma, düzeltme ve işlem yapma için daha az insan gücü ve zaman yeterlidir.

- Elektronik belgelerin transfer edilmesi ve paylaşılması daha hızlı ve kolaydır.
- Elektronik belgeler dayanıklıdırlar.
- Elektronik belgelerde zaman ve mekân sınırlaması söz konusu değildir.

Bir işletmede elektronik belgelerden yararlanmak için o işletmelerin elektronik araçlara sahip olması şarttır. Eğer bir işletme elektronik belgelerden yararlanıyorsa, diğer işletmelerle bilgi paylaşımı gerçekleştire-bilmek için iletişim içinde olduğu diğer işletmelerde de mevcut altyapının bulunması gerekmektedir. Günümüzde bilgi-iletişim teknolojilerinin gelişimi ve çoğu uygulamada sağladığı hâkimiyet, bir kaç yıl öncesine kadar işletmeler için büyük masraf olarak görülen yazılım ve donanımlara sahip olmayı zorunlu hale getirmiştir.

İlk bakışta elektronik belge uygulamalarına geçiş yapmak pahalı görünse de, geleneksel belgeler ile çalışmanın, eleman, kırtasiye, depolama ve zaman açısından daha masraflı olduğu açıktır.

Elektronik belge sistemine geçmek, işletmeler açısından çok kolay gözükmemektedir. Toplumların alışkanlıkları, diğer işletmelerin kullandığı belge sistemleri ve elemanların adaptasyon süreci, işletmelerin kuracakları ve kullanacakları belge sistemleri üzerinde etkilidir. Elektronik belgelerden yararlanan işletmelerin, diğer işletmeleri de göz önünde bulundurarak bir süre hem elektronik hem de basılı belge kullanmaları bu süreçte önemlidir.

Elektronik belgelerin kullanılmasında karşılaşılan diğer bir sorun ise güvenlik konusudur. İnternet üzerinde yer alan bilgiler değiştirilebilmekte, silinebilmekte ve farklı kişilerce kullanılabilmektedir. Bundan dolayı, elektronik belgeler bireyler tarafından güvenilir bulunmamaktadır. Bu durum, bireylerin elektronik ortamda gerçekleştirdiği alışveriş, bankacılık ve gizli dosyaları dönüştürme işlemlerinde çekinmelerine neden olmaktadır. Buna rağmen elektronik ortamın güvenliğini sağlamaya yönelik olarak yapılan çalışmalar, bu sorunun çözülmesine katkıda bulunmaktadır. Bankaların internet üzerinden sağladıkları interaktif hizmetler buna örnek olarak gösterilebilir. İnteraktif hizmetler kapsamında bireyler, ev, iş veya internet erişiminin bulunduğu yerlerden istenilen zamanda banka hesaplarını kullanabilmektedirler. Bankalar, müşteri numarası, parola, gizli soru ve cevap, şifre, cep şifre ve benzer uygulamalarla müşterilerinin güvenliğini sağlamaktadırlar.

Elektronik belgelerin kullanılmasına yönelik olarak var olan bir diğer önemli sorun ise geleneksel belgelerde olduğu gibi saklama koşullarıdır. Geleneksel belgelerin depolarda saklanması, depolama masrafları, kırtasiye giderleri, fazladan eleman masrafları ve hepsinden önemlisi kâğıt belgelerin zamana karşı dayanıklı olmaması gibi bir takım olumsuz koşulları beraberinde getirmektedir. Elektronik belgeler ise fazla yer kaplamamakta; internet, CD, manyetik disk ve mikroform gibi elektronik ortamlarda depolanmaktadır. Veri kayıplarının yaşanmaması, elektronik belgelerin tek bir ortama bağlı kalarak depolanmaması ve nem, toz ve ısı koşulları da göz

önünde bulundurularak farklı ortamlarda yedeklenmesine bağlıdır (Berder, 2005; Odabaş, 1999; Özdemirci, 2007).

Elektronik belge kullanımında karşılaşılan sorunlar şu şekilde listelenebilir:

- Elektronik araçlara gereksinimin bulunması,
- Adaptasyon sürecinin sağlanması,
- Yüksek maliyet,
- Güvenlik sorunları,
- Saklama (depolama) sorunları.

Belirtilen sorunlara rağmen elektronik belgelerin, geleneksel belgelere göre üstün yönleri aşağıdaki gibi özetlenebilir (Çallı, 2008):

- Zaman ve mekân açısından sınırlama söz konusu değildir.
- Depolama işlemleri daha kolay gerçekleştirilmektedir.
- Basılmaları ve çoğaltılmaları daha kolay ve hızlıdır.
- Hata oranları daha düşüktür.
- Kâğıt tasarrufu sağlaması ve dolayısıyla daha az ağaç kesilmesi nedeniyle çevreye katkısı büyüktür.

V.3.Elektronik Belge Yönetimi

Bir kurum ya da kuruluşta belgeler, günlük faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sonucunda ortaya çıkmakta; kurumların geçmişlerini yansıtmakta ve gelecekleri için de yol göstermektedir. Kurumlar açısından bu denli öneme sahip belgelerin üretildikten sonra muhafaza edilmesi, istenilen zaman kolayca erişilebilmesi, gerekli olmayanlarının ise yok edilmesi (imhası) işlemleri bir yönetim sürecini gerektirmektedir. Belgelerin üretimi, kullanılması, saklanması, tekrar kullanılması ve imha edilmesi işlemleri "belge yönetim sistemi" adı verilen programlar sayesinde gerçekleştirilmektedir. Bu sistemler genelde kâğıt belgelere yönelik olarak kullanılmaktadır.

Hızla gelişen teknolojinin etkisiyle işletmelerin elektronik ortamlarda ürettikleri belgelerin yönetimi, temel belge yönetimi uygulamalarından farklı olmamaktadır. Elektronik belge yönetimi, kurumların elektronik ortamda bulunan belgelerinin üretilmesi, kullanılması, saklanması ve tasfiye edilmesinde kullanılan yönetim işlemlerini kapsamaktadır. Elektronik belgelerin üretilmesine başlamadan kurumların elektronik belge yönetim sistemine sahip olmaları, sistemin etkin işleyişi açısından gereklidir. Bu sayede üretilen elektronik belgelerin hangi bölümün sorumluluğunda olduğu, içeriğine göre nasıl ve ne zamana kadar saklanacağı kolaylıkla belirlenmektedir.

Kurum veya kuruluşların elektronik belge yönetimi uygulamalarına geçebilmeleri için aşağıda belirlenen adımları göz önünde bulundurması önemlidir (Özdemirci, 2009: 335-341):

1. Elektronik belge yönetimi için ön araştırmalar yapılmalı ve bu konuda yeterli bilgi toplanmalıdır.
2. İşletmeler kendi sistemlerini analiz etmelidirler.
3. Elektronik belge yönetim sistemine geçiş için gerekli olan malzemeler ve gereksinimler belirlenmelidir.
4. Malzemeler ve gereksinimler için bütçe hesaplamaları yapılmalıdır.
5. Elektronik belge yönetimi projeleri hazırlanmalıdır.
6. Projelere uygun sistem tasarımları geliştirilmelidir.
7. Geliştirilen sistemler uygulanmalıdır.
8. Uygulama işlemlerinden sonra bütün detaylarla sistemler gözden geçirilmelidir.
9. Eksik noktaların bulunması durumunda sistemler geliştirilmelidir.

Elektronik belge yönetimi sistemlerinin, işletmelerde başarı ile uygulanabilmesi kurum çalışanlarının bilgilendirilmesine bağlıdır. Elektronik belge yönetimi, kurum içinde iletişimi hızlandırması, kurumun verimliliğini artırması, teknolojik bir alt yapıyla kurumların işlemlerini daha güvenli bir ortamda gerçekleştirebilmesi konularında işletmelere yardımcı olmaktadır (TBD-Kamu-BİB, 2009). Elektronik belge yönetimi uygulamaları, sadece yazılımların temin edilmesini değil, politikalar ve prosedürlerin oluşturulmasını da gerektirmektedir (Kandur, 2005: 9).

Belgeler, kurumların işlemlerini gerçekleştirebilmesinde ve etkinliklerin kanıtı olması nedeniyle içeriklerinde herhangi bir değişiklik olmadan saklanmalıdırlar.

Belgelerin işletmeler açısından önemi her geçen gün artmaktadır. Özellikle gelişmiş ülkeler, standartlar geliştirmekte, modeller ortaya koymakta ve elektronik belge yönetimi sistemlerinden etkin biçimde faydalanmaktadırlar. Brüksel'de 2001 yılında Avrupa Konseyi tarafından hazırlanan "Model Requirements for the Management of Electronic Records" başlıklı model, Türkiye'nin elektronik belge yönetimi sistemlerine yönelik uygulamalarına en yakın modeli oluşturmaktadır.

Türkiye'de elektronik belgelerin kayıt işlemleri, kullanılması ve arşivlenmesi konularında çalışma yapma görevi, Elektronik Dönüşüm İcra Kurulu'nun 9 Eylül 2004 tarih ve 7 numaralı Kararı ile Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'ne verilmiştir. Türk Standartları Enstitüsü tarafından 2007 yılında kabul edilen "TS 13298/T1 Bilgi ve Dokümantasyon–Elektronik Belge Yönetimi" standardının yayınlanması ile elektronik belge yönetim sistemleri konusunda kamu kurum ve kuruluşlarının yararlanacakları bir rehber oluşturulmuştur. Belirtilen standart aşağıdaki konuları kapsamaktadır (Türk Standartları Enstitüsü, 2007):

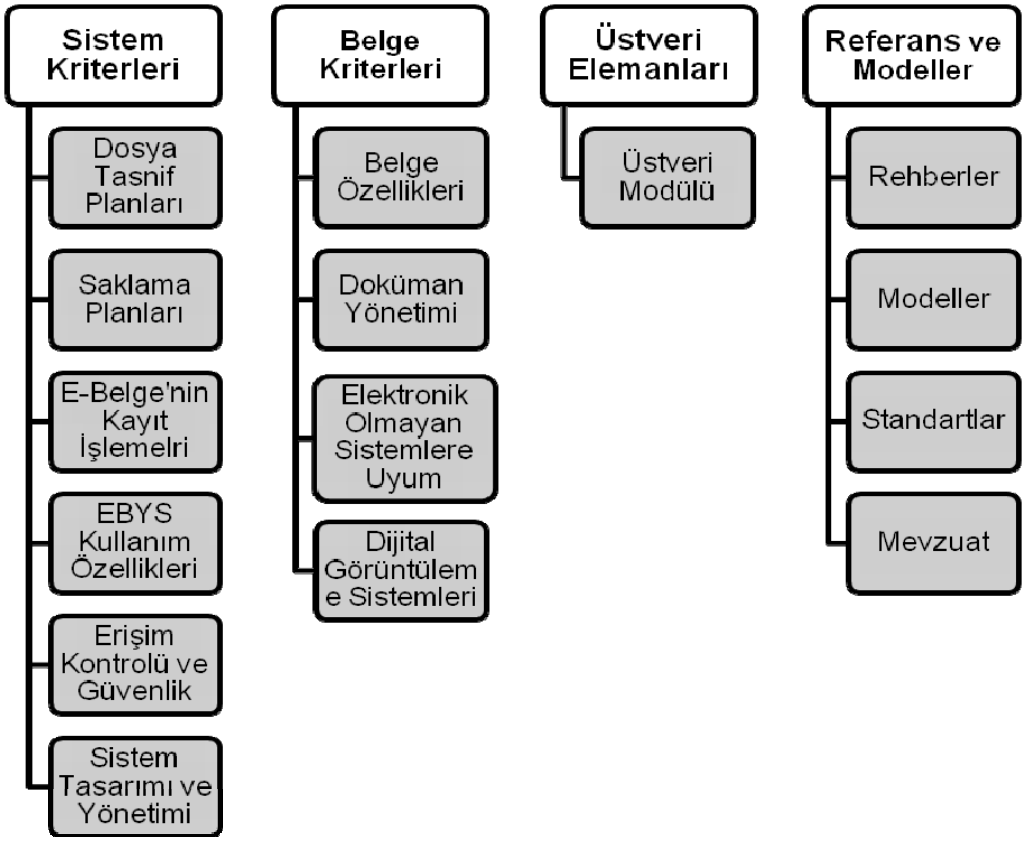
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi için gerekli gereksinimler,
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi için belge yönetim teknikleri ve uygulamaları,
- Elektronik belgelerin yönetilmesi için gereklilikler,

- Elektronik ortamda üretilmemiş belgelerin yönetim fonksiyonlarının elektronik ortamda yürütülebilmesi için gerekli gereksinimler,
- Elektronik belgelerde olması gereken diplomatik özellikler,
- Elektronik belgelerin hukuki geçerliliklerinin sağlanması için alınması gereken önlemler,
- Güvenli elektronik imza ve mühür sistemlerinin uygulanması için gerekli sistem alt yapısının tanımlanması.

V.4.Elektronik Belge Yönetimi İçin Referans Modeli

Türkiye'de Prof. Dr. Hamza Kandur tarafından 2005 yılında hazırlanan ve 2006 yılında ikinci baskısı yapılan "Elektronik Belge Yönetim Sistem Kriterleri Referans Modeli" işletmelerin kuracakları elektronik belge sistemleri açısından önemli bir başvuru kaynağıdır. Bu modelde dört ana modül bulunmakta; her bir modülün altında da alt bölümler yer almakta; alt bölümlerin altında ise sistem gereksinimleri tanımlanmaktadır.

Şekil 1. Elektronik Belge Yönetimi Modülleri ve Alt Bölümleri*



Kamu kurum ve kuruluşlarının, hızlı ve kolay erişebilmeleri için belgelere yönelik düzenli ve sistematik bir dosya planı geliştirmeleri gerekmektedir. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan "Standart Dosya Planı" ve "Ortak Alanlara Ait Dosya Planı" kurum ve kuruluşlarının rahatlıkla belgeleri saklama ve onlara erişebilmeleri için hazırlanmıştır (Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, 2006).

Kurum veya kuruluşlarda dosya planı geliştirildikten sonra, bütün çalışanların bu plandan etkin biçimde yararlanabilmeleri için eğitim almaları önemlidir.

* *Prof. Dr. Hamza Kandur'un 2005 yılında yayınladığı "Elektronik Belge Yönetim Sistem Kriterleri Referans Modeli" kitabından yararlanılarak hazırlanmıştır.*

Saklama planlarının oluşturulması ise kurum veya kuruluşlardaki belgelerin içerikleri ve amaçlarına göre ne kadar süreyle saklanması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Elektronik belge yönetimi sisteminde, elektronik belgeleri hangi formatta olursa olsun rahatlıkla kaydedebilmek için uygun teknik altyapı sağlanmalıdır. Kayıtlı belgelerin tekrar kaydedilmesini engellemek amacıyla sistem uyarı vermeli, gelen belgelerin yanı sıra üretilen belgeler de sisteme kaydedilmeli, gerektiğinde sistem yöneticisi veya kullanıcıları elektronik belgelerin adı ve konularını değiştirilebilmelidir (Kandur, 2005).

Elektronik belge yönetimi sisteminde dikkat edilmesi gereken diğer bir özellik ise erişim kontrolü ve güvenliğin sağlanmasıdır. Kullanıcılara sisteme giriş için kullanıcı adı ve şifresi verilmeli; belgeler incelenerek hangi kullanıcıların hangi belgelere ya da dosyalara erişebilecekleri önceden açık ve net olarak belirlenmelidir (Kandur, 2005).

Elektronik belge yönetimi sistemi kullanım özellikleri açısından incelendiğinde, sistemin kullanıcılarının belge arama, görüntüleme, haberleşme ve yazdırma seçeneklerine sahip olması önemlidir. Kullanıcılar, arama sonuçlarını listeler halinde görebilmeli, bilgilendirildikten sonra sistemde rahat ve kolayca işlem yapabilmeli, bir belgeye aynı anda birden fazla kişi erişebilmelidir.

Elektronik belge yönetimi sistemi, elektronik ortamda üretilen belgelerin yönetilmesi için gerekli olan bütün özellikleri taşımalıdır. Bu bağlamda oluşturulan elektronik belge yönetimi sistemlerinin, standartlara ve yasal zorunluluklara uygun şekilde tasarlanmasına; diğer işletmelerle iletişimin sağlanabilmesi için elektronik olmayan sistemlere de uyum sağlamasına; farklı formatlardaki belgelerin (metin, fotoğraf, grafik, harita, mikrofilm v.b.) sistemde yer alabilmesi için gerekli teknik alt yapıya sahip olmasına dikkate edilmelidir (Kandur, 2005).

İşletmeler açısından elektronik belge yönetimi sistemi hazırlanırken, çeşitli sistemler, standartlar ve uygulamalar incelenmelidir. Uluslararası Arşiv Konseyi, İngiliz Milli Arşivi, Avustralya Milli Arşivi'nde ve çeşitli ülkelerdeki (Avrupa Birliği, Kanada, İngiltere, Amerika Birleşik Devletleri vb.) modellerin ve "ISO 15489-1:2001E", "ISO/TR 15489-2:2001E", "ISO 17799", "NISO Z39-50", "NISO Z39-87", "Dublin Core Metadata Initiative (DCMI)", "BSI DISC PD 0008", "ANSI/ ARMA 5-2003", "ISAD (G)" gibi standartların incelenmesi bu kapsamda yeni fikirlerin edinilmesi bakımından işletmelere yarar sağlayabilir.

V.5.KOBİ'lerde Elektronik Belge Yönetimi

İşletmeler, gelişim için değişime hazır olmak durumundadırlar. Piyasaların hızla değişimi, rekabetin elektronik ticaret sayesinde işletmeler arasında daha sık hale gelmesi, işletmelerin var olan bu ortama uyum sağlayabilmek için ticaret yöntemlerini gelişmeler doğrultusunda gözden geçirmelerini zorunlu kılmaktadır.

Belgeler, işletmelerin temellerini oluşturmakta; işletmelerin yönetilmesi ve başarılarında önemli bir etken olmaktadır. Küçük ölçekli işletmeler, büyük ölçekli işletmelere oranla daha az sayıda belgeye sahip olmalarına rağmen, zaman zaman kâğıt üzerinde gerçekleştirdikleri işlemlerde hata ve kayıp sorunları yaşamaktadırlar. KOBİ'lerin bu sorunları yaşamamaları, belli bir strateji ve yöntem geliştirmelerine bağlıdır. Geliştirilen bu strateji ve yöntemlerin belli aralıklarla değerlendirilmesi, gözden geçirilmesi ve gereksinimlere göre yenilenmesi şarttır.

Bir işletmede belgeler, işletmenin günlük işlemleri sırasında sıklıkla kullandığı güncel belgeler ve tekrar kullanma amacıyla erişebilmek için arşivlerde saklanan güncel olmayan ya da daha az kullanan belgeler olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. Belge yönetim sistemlerinde işletmenin etkinliklerini en verimli ve hızlı biçimde yürütebilmesi için bu iki grup belgelere yönelik çözümler geliştirilmelidir.

KOBİ'lerde elektronik belge yönetimi, kamu kurum ve kuruluşlarındaki belge yönetimi ile aynı amacı taşımasına rağmen, uygulamada ve belge türlerinde farklılıklar görülebilmektedir.

KOBİ'lerde elektronik belgelerin ortaya çıkmasından (günlük faaliyetler sonucunda veya mevcut olan bir gerçek) yani üretimden, kullanılması, korunması, saklanması, imha edilmesi ve tasfiye işlemlerine kadar tüm işlemler elektronik belge yönetimi sistemi içinde gerçekleştirilmektedir.

Bir KOBİ'de elektronik belgelerin dolaşımının hızlı, kolay ve doğru biçimde gerçekleştirilmesi iş akışının hızını ve başarısını etkilemektedir. Bu durum KOBİ'lerin sistemli ve planlı bir elektronik belge yönetimi uygulamasının olmasına bağlıdır. Eğer işletmeler geleneksel belgelerin yerine elektronik belgelerden yararlanıyorlarsa, bu durumda kullanılan belge yönetimi sistemi de elektronik belgelere uyumlu olmak durumundadır.

V.5.1. KOBİ'lerde Elektronik Belge Yönetimi Sisteminin Hedefleri

KOBİ'lerde elektronik belge yönetimi sisteminin hedefleri şu şekilde sıralanabilir (Özdemirci, 2009: 335-341):

- Birimler ve bölümler arasında kolay ve hızlı bilgi transferinin gerçekleştirilmesi,
- Çok önemli olan elektronik belgelerin belirlenmesi,
- Gizli olan belgelerde erişim kısıtlamaları,
- Zaman ve mekândan tasarrufun sağlanması,
- Arama olanaklarının sağlanması,
- Belge akışında hata oranının en az seviyeyi indirilmesi,
- Diğer KOBİ'lerle rekabet edebilme gücünün artırılması,
- KOBİ'lerin geçmişlerinin ve geleceklerinin kayıt altında tutulması,
- Başarılı ve başarısız noktaların incelenmesi fırsatının yaratılması,

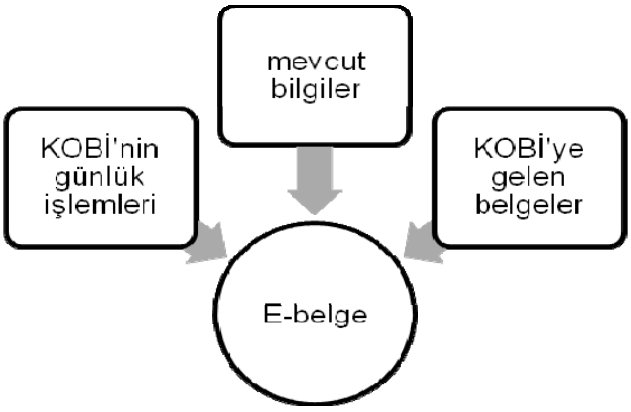
- Belge yönetimi sistemine göre daha düzenli, hatasız ve hızlı bir sistemin ortaya konulması.

Belirtilen hedeflerin elde edilebilmesi KOBİ'lerin elektronik belge yönetimi sistemi için harcadıkları çaba ve emekle doğru orantılıdır.

V.5.2. KOBİ'lerde Elektronik Belge Yönetimi Sistemine Geçebilmek İçin Gerekli Adımlar

KOBİ'lerde elektronik belgeler, günlük işlemler ile dış yazışmalar veya elektronik olmayan belgelerin elektronik ortama aktarılması sonucunda ortaya çıkmaktadır.

Şekil 2. Elektronik Belegelerin KOBİ'lerde Ortaya Çıkması*



KOBİ'lerin elektronik belge yönetimi sistemine geçişlerinde ilk aşama, böyle bir sisteme gereksinim duyulmasıdır. KOBİ üst yöneticilerin, piyasa koşullarını ve elektronik uygulamaların başarı için sunduğu olanakları göz önünde bulundurarak, elektronik belge yönetiminin önemini kavramaları

* *Prof. Dr. Hamza Kandur'un 2005 yılında yayınladığı "Elektronik Belge Yönetim Sistem Kriterleri Referans Modeli" kitabından yararlanılarak hazırlanmıştır.*

gereklidir. Karar verme işleminin ardından atılacak emin adımlar, ilgili sürecin başarıyla tamamlanması açısından önemlidir (Türkiye Bilişim Derneği, 2009).

Elektronik belge yönetimi sistemlerinden yararlanmak isteyen KOBİ'lerin izlemesi gereken adımlar şunlardır (TBD-Kamu-BİB, 2009):

- Mevcut durumun incelenerek değerlendirilmesi,
- Elektronik dönüşüm kapsamında var olan standartların ve yasaların incelenmesi,
- Strateji ve planların belirlenmesi,
- Bir yöntemin ortaya konulması,
- Elektronik belge yönetimi sistemi için gerekli olan sistem alt yapısının incelenmesi,
- Sistem için gerekli olan donanım ve yazılımların belirlenmesi,
- Çalışanlara yönelik verilecek eğitimin planlanması,
- Sistemde mevcut olan belgelerin elektronik ortama taşınması,
- Genel belgelerin kayıt işlemlerinin gerçekleştirilmesi,
- Kayıt edilecek belgelerin saklama sürelerinin belirlenmesi,
- Tasnif işlemlerinin yapılması,
- Depolama işlemlerinin gerçekleştirilmesi,
- Elektronik belgelerde erişim yetkilerinin belirlenmesi ve izleme işlemlerinin gerçekleştirilmesi,
- Tasfiye işlemlerinin yapılması.

KOBİ'lerin elektronik belge yönetimi sistemlerine geçişleri için yukarıda belirtilen temel adımların uygulanması gerekmektedir. Ayrıca, KOBİ'lerin kurumsal özelliklerine göre (bölüm sayısı, gerçekleştirilen işlemler, eleman sayısı, mevcut durum, elemanların eğitimi vb.) elektronik belge yönetimi sistemi süreci ayrıntılandırılabilir.

V.5.3. KOBİ'lerde Elektronik Belge Yönetimi Sisteminin Kullanmasında Güvenlik

İşletmelerde elektronik belge yönetimi sisteminden etkili biçimde faydalanabilmek için sistemin yasal gerekliliklere ve standartlara dayanarak tasarlanması önemlidir. Sadece yasal gerekliliklerin ve standartların dikkate alınması, elektronik belgelerin güvenliğinin sağlanması açısından yeterli değildir. Bu nedenle KOBİ'lerin elektronik belgelerini koruyabilmesi, şifre tanımlama, erişim kısıtlama, kullanıcı yetkilerini belirleme ve en önemlisi elektronik imza kullanma şartlarına bağlıdır (TBD-Kamu-BİB, 2009).

2004 yılında 5070 sayılı "Elektronik İmza Kanunu" bu gereksinimlere çözüm arayışının bir sonucudur. Elektronik imza elektronik ortamda üretilen belgelerin kime ait olduğunu göstermek için kullanılmakta; bireylerin özelliklerini (ses, parmak izi, göz retinası, el izi) yansıtmaktadır (Elektronik İmza Kanunu, 2004).

Türkiye'de işletmelerde kullanılan elektronik imza türü genelde metin ya da verilerin bütünlüğünü sağlayan, imzalayanı tanımlayan, belirli kur ve parametrelerin birleştirilmesinden oluşan, kriptografi metotlarına dayanan

dijital imzadır. Dijital imza, açık anahtar, gizli anahtar ve sertifika olmak üzere üç temel faktörden oluşmaktadır. Anahtar terimi, şifre veya deşifre işlemlerinde kullanılan sayısal karakter simetrik ve asimetrik dizileridir (Anbar, 2004: 11; Ermiş, 2006; Tansuğ, 2002: 3).

KOBİ'lerde elektronik belge yönetimi sistemlerinden güvenli bir şekilde yararlanabilmek ve işlemlerde hata oranlarını azaltmak için elektronik ortamda gerçekleştirilen belge kayıtlarında, transferlerinde, sözleşmelerde ve anlaşmalarda elektronik imzanın kullanması önemlidir.

V.5.4.KOBİ'lerde Elektronik Belge Yönetimi Sisteminin Kullanmasında Elektronik İmza Kullanmanın Sağladığı Avantajlar

KOBİ'lerde elektronik belge yönetimi sistemlerinde elektronik imzanın kullanılması işletmelere önemli avantajlara getirmektedir. Bu avantajlar şu şekilde listelenebilir (Anbar, 2004; Ermiş, 2006: 127):

- Elektronik imza, işletmeler için sözleşmelerde veya anlaşmalarda bir önemli bir kanıttır.
- Elektronik imza kullanan işletmelerde birimler, bir belge ya da verinin gönderilmesi ve alınmasını inkâr edememektedirler.
- Elektronik imza, gönderici ve alıcıların kimliklerini ortaya koyması nedeniyle güvenli bir ortamın sağlanmasına yardımcı olur.
- Elektronik imza, mesajların karıştırılmadığını ve değiştirilmediğini garanti ederek verilerin bütünlüğünü sağlar.

- Başka sistemlere göre daha hızlı ve güvenlidir. Şifreleme ve sertifika kullanılan sistemlerde güvenlik oranı yüksektir.
- Elektronik imzada otomatik olarak tarih ve zamanın belirtilmesi, işlemlerin takip edilmesinde zaman açısından kolaylık sağlar.
- İşlemlerin hızlı ve kolay gerçekleşmesine katkı sağlar.

VI.BÖLÜM

KOBİ'LERDE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM UYGULAMALARI (DEĞERLENDİRME)

Bu bölümde, Ankara'da faaliyet gösteren ve 50 ile 250 kişi arasında çalışanı olan küçük ve orta boy işletmelere uygulanan anket çalışmasına ilişkin bulgular ve bu bulgulara yönelik bazı değerlendirmeler yer almaktadır.

Anket çalışması, KOBİ'lerin elektronik ticaret, elektronik imza ile elektronik belge yönetimi uygulamaları ve bu uygulamalara yönelik olarak var olan altyapılarıyla ilgili bilgi toplamak amacıyla toplam 231 KOBİ'nin 32'sine uygulanmıştır. Anketin uygulandığı KOBİ'lerin listesi Ek 2'de sunulmuştur.

VI.1.KOBİ'lerin Konumlarına Göre Dağılımı

Araştırmamızın gerçekleştirildiği KOBİ'lerde çalışanların konumlarına göre dağılımı Tablo 1'de sunulmuştur:

Tablo 1. KOBİ Çalışanlarının Konumları

İşletmedeki pozisyon	***Sayı***	***%***
Üst Düzeyde Yönetici	4	12,5
İşletme Sahibi	11	34,3
Bölüm Müdürü	6	18,7
Sekreter	11	34,3
Toplam	***32***	***100,0***

Tablo 1'e bakıldığında çalışmamıza katılan KOBİ çalışanlarının büyük çoğunluğunun (%34,3) işletme sahibi ve sekreter oldukları anlaşılmaktadır.

VI.2.KOBİ'lerin Faaliyet Gösterdiği Sektörlere Göre Dağılımı

KOBİ'lerin elektronik belge yönetim sistemine duydukları gereksinimlerin sektörlere göre farklılıklar gösterebilmektedir. Örneğin, işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştiren bir elektronik şirketin bir tekstil firmasına oranla elektronik belge yönetim sistemine gereksinimi daha fazla olabilir. KOBİ'lerin sektörlere göre dağılımı Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. KOBİ'lerin Sektörlere Göre Dağılımı

Sektör Adı	***Sayı***	***%***
Ticaret	24	75,0
İmalat sanayi	6	18,7
Bilişim ve reklamcılık	2	6,3
Toplam	***32***	***100,0***

Tablo 2'deki veriler ışığında KOBİ'lerin büyük çoğunluğunun (%75,0) ticaret sektöründe faaliyet gösterdikleri söylenebilir.

VI.3.KOBİ'lerin Faaliyet Sürelerine Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan KOBİ'lerin faaliyet sürelerine göre dağılımları Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. KOBİ'lerin Faaliyet Süreleri

Faaliyet süresi	***Sayı***	***%***
5 yıldan az	4	12,5
5-10 yıl	4	12,5
10-15 yıl	5	15,6
15 yıldan fazla	19	59,4
Toplam	***32***	***100,0***

Tablo 3'e göre KOBİ'lerin büyük çoğunluğu (%59,4) 15 yıldan fazla sektöründe faaliyet göstermektedir. Bu durum araştırmanın gerçekleştirildiği KOBİ'lerin çoğunluğunun sektörlerinde deneyime ve birikime sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

VI.4.KOBİ'lerin Web Olanaklarından Yararlanma Durumu

Araştırmaya katılan KOBİ'lerin %93,8'i (30) işletmelerine yönelik web sitesine sahipken, %6,2'si (2) bir web sitesine sahip bulunmamaktadır.

Web sitesine sahip olan KOBİ'lerin ürünleri ve hizmetlerine yönelik olarak web sitelerinden hangi amaçlarla yararlandıklarını ortaya koyan Tablo 4 aşağıdadır;

Tablo 4. KOBİ'lerin Web Olanaklarından Yararlanma Amaçları

Amaç	***Sayı***	***%***
Sadece KOBİ hakkında bilgi sunma	2	6,7
KOBİ ve ürünler hakkında bilgi sunma	25	83,3
KOBİ ve ürünleri hakkında bilgi sunma, elektronik alışveriş gerçekleştirme	3	10,0
Tüm işlemlerini internet üzerinden gerçekleştirme	0	0
Toplam	***30***	***100,0***

Tablo 4'e göre çalışmaya katılan ve bir web sitesine sahip olan KOBİ'lerin en büyük çoğunluğu (%83,3), KOBİ hakkında bilgi verme ve ürünlerini tanıtma amaçlarıyla web sitelerinden yararlanmaktadırlar. KOBİ'lerin sadece %10,0'u elektronik alışveriş gerçekleştirebilme amacıyla web sitelerini bir araç olarak kullanmaktadırlar. Tüm işlemlerini internet üzerinden gerçekleştiren KOBİ ise bulunmamaktadır.

VI.5.KOBİ'lerin Belgelerini Ürettikleri Ortamlar

KOBİ'lerin belgelerini ürettikleri ortamlar, belge yönetimi uygulamalarını etkilemekte ve şekillendirmektedir. Araştırmaya katılan KOBİ'lerin belgeleri hangi ortamlarda ürettiklerini gösteren Tablo 5 aşağıda verilmiştir;

Tablo 5. Belge Üretim Ortamları

Ortam	*Sayı*	*%*
Kâğıt	8	25,0
Elektronik	5	15,7
Kâğıt ve elektronik	19	59,3
Toplam	**32**	**100,0**

Tablo 5'e göre KOBİ'lerin büyük çoğunluğu (%59,3) belgelerini hem kâğıt hem de elektronik ortamda üretmektedirler. Araştırmaya katılan KOBİ'lerin %15,7'si belgelerini sadece elektronik ortamda üretmektedir.

VI.6.KOBİ'lerin Yazışma ve Belge Paylaşım Ortamları

KOBİ'lerde elektronik belge yönetimi sisteminden faydalanabilmek için yazışmaların ve belgelerin hangi yollarla paylaşıldığının (bölümler arasında veya belli bir bölümün elemanları arasında) belirlenmesi önemlidir. KOBİ'lerde yazışma ve belge paylaşım ortamlarını gösteren veriler Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6. Yazışma ve Belge Paylaşım Yöntemleri

Yöntemler	***Sayı***	***%***
Elektronik posta yoluyla paylaşım	2	6,2
Kâğıt belgelerle paylaşım	6	18,8
İşletmenin yerel ağı aracılığıyla paylaşım	6	18,8
Elektronik posta ve kâğıt belgeler yoluyla paylaşım	8	25,0
Elektronik posta, kâğıt belgeler ve yerel ağ ile paylaşım	10	31,2
Toplam	***32***	***100,0***

Tablo 6'daki veriler ışığında KOBİ'lerin büyük çoğunluğunun (%31,2) iç yazışma ve belgelerini elektronik posta, kâğıt belgeler ve yerel ağ aracılığıyla paylaştıkları söylenebilir. Ayrıca elektronik ortama geçiş yapmış işletmelerin geleneksel yönetimlerden vazgeçmedikleri, elektronik ortamla birlikte kâğıt belgeleri de kullanıldıkları görülmektedir.

VI.7.KOBİ'lerin Belgelerini Saklama Gerekçeleri

Araştırma kapsamında yer alan KOBİ'lerin faaliyetlerini yürütürken ürettikleri belgeleri saklama gerekçelerini gösteren veriler Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7. Belge Saklama Gerekçeleri

Gerekçe	***Sayı***	***%***
Yasal zorunluluk ve mali gereksinimler	14	43,8
Yasal zorunluluk, mali gereksinimler ve araştırma	12	37,5
Araştırma	6	18,7
Toplam	***32***	***100,0***

Tablo 7 verileri doğrultusunda KOBİ'lerin en çok (%43,8) yasal zorunluluklar ve mali gereksinimler nedeniyle ürettikleri belgeleri sakladıkları anlaşılmaktadır. Araştırma amacıyla belgelerini saklayan KOBİ'lerin azlığı (%18,7) dikkat çekicidir.

VI.8.KOBİ'lerin Dosyalama Planları

KOBİ'lerin geçmişlerini ortaya koyması ve gelecek kararlarına yön vermesi bakımından dosyalama planlarından yararlanmaları önemlidir. Araştırma kapsamında KOBİ'lerin dosya planına sahip olup olmadıkları incelenmiş; büyük çoğunluğunun (%87,5) dosyalama planına sahip oldukları görülmüştür.

VI.9.KOBİ'lerin Belge ve Elektronik Belgelere Yönelik Eğitim Gereksinimleri

KOBİ çalışanlarının belge yönetimi uygulamaları ve bu uygulamalara yönelik güncel gelişmeler hakkında bilgi birikimi sahibi olması gereklidir. Araştırmaya katılan KOBİ'lerin büyük çoğunluğu (%81,3) belgelere ve belge yönetimine yönelik eğitim etkinliklerinden yararlanmamışlardır.

Ayrıca KOBİ çalışanlarının eğitim gereksinimlerinin ne düzeyde olduğunu belirlenmesi önemlidir. Araştırma sonucunda belge yönetimi konusunda KOBİ'lerin büyük çoğunluğunun (%68,7) eğitim gereksinimi hissettikleri tespit edilmiştir.

VI.10.KOBİ'lerin Elektronik İmza Kullanması

Elektronik imza, işletmelerin elektronik ortamda gerçekleştirdikleri ticaret etkinlikleri ve belge yönetimi uygulamalarında güvenliği sağlaması bakımından önemli bir role sahiptir. Araştırmaya katılan KOBİ'lerin yarısı (%50,0) bu kapsamda elektronik imza uygulamalarından (kart okutma, dijital imza, parmak izi veya herhangi bir sertifikalı imza programı) yararlanmaktadır.

VI.11.KOBİ'lerin Belge Yönetimi Standartlarını Kullanması

İşletme içi ve dışında etkin bir belge yönetiminin gerçekleştirilmesi, yasal zorunluluklara ve standartlara uyulmasına bağlıdır. Araştırmanın gerçekleştirildiği KOBİ'lerde yasal zorunluluklara ve standartlara uyarak belge yönetimi işlemlerini gerçekleştiren 16 KOBİ (%50,0) bulunmaktadır. KOBİ'lerin geri kalanı (16'sı) diğer ifadeyle yarısının (%50,0) yasal zorunluluklara ve standartları dikkate almadan belgelerini düzenlemesi dikkat çekicidir.

VI.12.KOBİ'lerin Elektronik Belge Yönetimi Durumu

Bir işletmenin elektronik belge yönetim sistemine sahip olması, ürettikleri belgelerin denetimi, erişimi ve paylaşımı açısından kolaylıklar sağlamaktadır. Araştırmaya katılan KOBİ'lerin % 28,1'i (9) elektronik belge yönetimi sistemlerinden yararlanmaktadır. KOBİ'lerin büyük çoğunluğunun ise (%71,9) elektronik belgelerine yönelik bir sistemden faydalanmadıkları görülmektedir.

VI.13.KOBİ'lerin Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Mezunlarını İstihdam Durumu

Belge yönetimi uygulamalarının gerçekleştirildiği işletmelerde bu konuda nitelikli bireylerin (Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü mezunlarının) görev alması oldukça önemlidir. Araştırmanın gerçekleştirildiği KOBİ'lerde mevcut durum incelendiğinde, çalışan personelin %43,7'sinin (14) Bilgi ve

Belge Yönetimi Bölümü mezunlarından; %56,3'ünün ise konuyla ilgili bilgilendirme eğitimi almış bireylerden oluştuğu söylenebilir. KOBİ'lerin neredeyse yarısından fazlası belge yönetimi uygulamalarında nitelikli bireyleri çalıştırmamaktadır.

KOBİ'lerde Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü mezunlarının çalışma alanlarını ortaya koyan Tablo 8 aşağıda verilmiştir;

Tablo 8. Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

Mezunların İstihdam Alanları

Bölüm	***Sayı***	***%***
Belgelerden Sorumlu Bölümde	7	50,0
Yazışmaları Kontrol Eden Bölümde	4	28,6
Muhasebe Bölümünde	3	21,4
Toplam	***14***	***100,0***

Tablo 8'e göre KOBİ'lerde Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü mezunu olan bireylerin büyük çoğunluğu (%50,0) belgelerden sorumlu bölümlerde istihdam edilmektedir. Buna rağmen bireylerin yarısının farklı bölümlerde çalıştırıldığı da görülmektedir.

VII.BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

VII.1.Sonuçlar

KOBİ'lere yönelik elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza uygulamalarının öneminin ortaya konulması, bu uygulamalarının hangi düzeyde yapıldığı ve yapılması gerekenlerinin neler olduğunun belirlenmesi, uygulamaların alt yapılarının sağlanması aşamasında karşılaşılan sorunların tanımlanması ve bu sorunlara yönelik olarak çözüm önerileri geliştirilmesi amacıyla gerçekleştirdiğimiz ve "KOBİ'lerin elektronik ortamda ticaret etkinliklerini başarılı ve verimli şekilde gerçekleştirebilmeleri, elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza uygulamalarında güçlü bir alt yapıya sahip olmalarına ve bu uygulamalardan yararlanmalarına bağlıdır." biçimindeki hipotezimize dayandırdığımız çalışmada elde edilen sonuçlar bu bölümde sunulacaktır.

Araştırmamızda, hipotezin sınanması için betimleme yöntemi kullanılmış; betimleme yönteminin gerektirdiği üzere, mevcut durum saptanarak, yönteme uygun anket tekniğiyle toplanan veriler değerlendirilmiş; yapılan literatür incelemesiyle birlikte hipotezimiz doğrulanmıştır.

Çalışma sonucunda elde edilen bulgular ve değerlendirmeler ışığında varılan sonuçlar ise şöyledir:

- Araştırmaya katılanların çoğunluğu ticaret sektöründe 15 yıl üzerinde faaliyet gösteren KOBİ'lerde işletme sahibi ve sekreter olarak çalışanlardan oluşmaktadır.
- KOBİ'lerin büyük çoğunluğu bir web sitesine sahiptir ve bu KOBİ'ler web sitelerini en çok KOBİ hakkında bilgi verme ve ürünlerini tanıtma amaçlarıyla kullanmaktadırlar.
- KOBİ'lerin büyük çoğunluğu elektronik alışveriş gerçekleştirebilme amacıyla web sitelerini bir araç olarak kullanmamaktadırlar. Tüm işlemlerini internet üzerinden gerçekleştiren KOBİ ise bulunmamaktadır.
- KOBİ'lerin büyük çoğunluğu belgelerini hem kâğıt üzerinde hem de elektronik ortamda üretmektedirler. Belgelerini sadece elektronik ortamda üreten KOBİ sayısının oldukça düşük olduğu belirlenmiştir.
- KOBİ'ler çoğunlukla iç yazışma ve belgelerini elektronik posta, kâğıt belgeler ve yerel ağlar aracılığıyla paylaşmaktadır. Ayrıca elektronik ortama geçiş yapmış işletmelerin geleneksel yönetimlerden vazgeçmedikleri, elektronik ortamla birlikte kâğıt belgeleri de kullandıkları saptanmıştır.
- KOBİ'lerin en çok yasal zorunluluklar ve mali gereksinimler nedeniyle ürettikleri belgeleri saklamaktadırlar. Araştırma amacıyla belgelerini saklayan KOBİ'lerin sayısı oldukça düşüktür.

- Belge yönetimi uygulamalarının gerçekleştirildiği işletmelerde çalışan personelin yarıya yakını Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü mezunu iken yarısından çoğu ise belge yönetimi konusunda uzman değillerdir. Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü mezunu olan personelin çoğu, belgelerden sorumlu bölümlerde istihdam edilmektedir.
- KOBİ'lerin büyük çoğunluğunun belgelerine yönelik olarak dosyalama planına sahip oldukları saptanmıştır.
- KOBİ'lerin büyük çoğunluğunun belgelere ve belge yönetimine yönelik herhangi bir eğitim etkinliğinden yararlanmadıkları ve bu konularda eğitim gereksinimi hissettikleri tespit edilmiştir.
- KOBİ'lerin yarısı elektronik ortamda belge ve ticaret güvenliğini sağlamak için elektronik imza uygulamalarından (kart okutma, dijital imza, parmak izi veya herhangi bir sertifikalı imza programı) faydalanmamaktadır.
- KOBİ'lerin yarısının belge yönetimi uygulamalarında yasal zorunluluklara ve standartlara bağlı olarak işlemlerini yürüttükleri; diğer yarısının ise yasal zorunluluklara ve standartları dikkate almadan belgelerini yönettikleri saptanmıştır.
- KOBİ'lerin büyük çoğunluğu elektronik belge yönetimi sistemlerinden yararlanmamaktadır.

VII.2.Öneriler

Çalışmamızın bu bölümünde KOBİ'lerin elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza uygulamalarında karşılaştıkları sorun ve gereksinimlere yönelik bazı önerilere yer verilmiştir:

- Hızla yaygınlaşan ağ yapıları ve elektronik uygulamalar, KOBİ'lerin rekabet ortamında yer alabilmeleri için elektronik belge yönetimi, elektronik imza ve elektronik ticaret etkinliklerinden faydalanmaları zorunluluğunu doğurmaktadır.
- KOBİ'lerin elektronik ticaret, belge yönetimi ve imza uygulamalarında bilinçlendirilmeli ve bu kapsamda eğitim etkinlikleri düzenlenmelidir. Tüm süreçlerde sistemli, planlı ve bilinçli bir şekilde hareket etmek, KOBİ'lerin elektronik ortamda gerçekleştireceği tüm etkinliklerde başarılı olabilmeleri açısından gereklidir.
- KOBİ'lerin sahip oldukları web sitelerinin KOBİ hakkında bilgi verme ve ürün tanıtmanın yanı sıra elektronik ticaret etkinliklerine de olanak sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Bir KOBİ'nin işlemlerini etkin biçimde gerçekleştirebilmesi, güçlü bilgi akışını sağlayabilmesine bağlıdır. İşletmelerin geçmişini ortaya koyan ve geleceğine yönelik karar almayı kolaylaştıran belgelerinin yönetilmesi bu kapsamda önemlidir. Dolayısıyla KOBİ'ler, belli bir sistematik düzen içerisinde belgelerini üretildiği

andan itibaren dosyalamak, saklamak, imha etmek veya tekrar kullanmak için belge yönetim sistemlerinden yararlanmalıdırlar.

- KOBİ'ler, belgelerini elektronik ortamda daha etkin biçimde yönetebilmektedirler. Elektronik belge yönetim sistemleri, KOBİ'lerin büyümesi sonucunda belgelerin hacminde yaşanan artışlar, işletme içinde üretilen bilgi birikiminin etkin kullanılabilmesi, belgelerin kullanımında hata oranlarını düşürmesi bakımından büyük yararlar sağlamaktadır. Dolayısıyla KOBİ'lerin elektronik belge ve elektronik belge yönetim sistemlerini planlı ve sistemli biçimde kullanmaları; zaman ve mekân, bilgiye hızlı ve kolay erişim olanakları, belgelerin dış etkenlere maruz kalmadan (nem, hava şartları vb.) uzun süre saklanabilmesi açısından önemlidir.
- KOBİ'ler elektronik belge yönetimi uygulamalarına geçerken; adaptasyon sürecini iyi yönetmeli, bütçe belirlemeli, gerekli donanım ve yazılımları satın almalı, çalışan elemanları bilinçlendirmeli, iş akışında durgunluk yaşamamak için belli seviyede kâğıt belgeleri kullanmalı ve dış çevreleri bu değişim için hazırlamalıdırlar.
- KOBİ'lerin elektronik belge yönetim sistemlerinden etkin biçimde yararlanabilmeleri ve elektronik belge yönetiminde başarılı olabilmeleri için "ISO 15489-1:2001E", "ISO/TR 15489-2:2001E", "ISO 17799", "NISO Z39-50", "NISO Z39-87", "Dublin Core Metadata Initiative (DCMI)", "BSI DISC PD 0008", "ANSI/ ARMA 5-

2003", "ISAD (G)" ve "TS 13298/T1 Bilgi ve Dokümantasyon– Elektronik Belge Yönetimi" gibi standartları ve yasal zorunlulukları göz önünde bulundurmalıdırlar.

- KOBİ'ler rekabet ortamında yer alabilmek, daha geniş pazar olanaklarına sahip olmak, insan gücü ve zamandan tasarruf etmek ve maliyetleri düşürmek amaçlarıyla elektronik ticaret etkinliklerinden yararlanmalıdırlar.
- KOBİ'ler elektronik ticaret ve belge yönetimi uygulamalarında güvenliği sağlamak için elektronik imzadan (her türlü ses, parmak izi, göz tanımlama veya dijital imza) faydalanmaları gereklidir. Sözleşmelerin, anlaşmaların, banka bilgilerinin, gizli mesajların kullanılması ve paylaşılması açısından bu oldukça önemlidir.
- KOBİ'lerde üretilen belgelerin ve bilgi birikiminin başarıyla yönetilmesi için bu alanda eğitim almış Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü mezunları görevlendirilmelidir.

KAYNAKÇA

Akgemci, T. (2001). *KOBİ'lerin temel sorunları ve sağlanan destekler*. Ankara: KOSGEB.

Altan, N. (2002). *Bilgisayar terimleri ansiklopedik sözlüğü*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Anbar, A. (2001). E-ticaret'te karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2*, 18-32.

Anbar, A. (2004). Veri transferi ve işlem güvenliliğinin sağlanmasında kullanılan şifreleme yöntemleri ve sayısal imza. *İş, Güç Endüstri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 6*(2).

Arslan, K. (2006). *KOBİ'lerde yönetim ve finansman aracı olarak Franchising*. İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları.

Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü (2006). *Standart dosya planı*. 23 Ocak 2010 tarihinde http://www.devletarsivleri.gov.tr/ adresinden erişildi.

Berder, F. (2005). *Elektronik belge yönetim sistemi ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası örneği*. Yayımlanmamış Uzmanlık Yeterlik Tezi, Ankara. 12 Kasım 2009 tarihinde http://www.tcmb.gov.tr adresinden erişildi.

Bulut, E. (2001). Elektronik ticaret ve elektronik imza. *Mevzuat Dergisi*, 4, 48.

Canpolat, Ö. (2001). *E-ticaret ve Türkiye'deki gelişmeler*. Ankara: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü.

Çallı, B. (2008). Teknoloji holding Türkiye'de yine bir ilke imza attı... *Telepati Dergisi, 150*. 2 Ocak 2010 tarihinde http://www.telepati.com/mart08/konu10.htm adresinden erişildi.

Çiçek, S., Çiçek, H. G. ve Çiçek, U. (2007). Kamu hizmetlerinin etkinliğinde e-devlet kullanımı ve beklentileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Maliye Bölümü, 22.Türkiye Maliye Sempozyumu.* 26 Ocak 2010 tarihinde http://www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/%C3%B6devler/e-devlet/kamu-hizmetleri-edevlet.pdf adresinden erişilmiştir.

Çolakoğlu, H. M. (2002). *KOBİ rehberi*. Ankara: Yorum.

Dijitalimza.com. (2009). *Dijital imza nedir?*. 20 Aralık 2009 tarihinde http://www.dijitalimza.com/yeni.html adresinden erişildi.

Elektronik İmza Kanunu. (2004). 7 Aralık 2009 tarihinde http://www.tk.gov.tr/eimza/E-Imza_Faydali_bilgiler.htm adresinden erişildi.

Elibol, H. ve Kesici, B. (2004). Çağdaş işletmecilik açısından elektronik ticaret. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11*, 331-352.

Erbaşlar, G. (2009). Elektronik ticaret'te belge düzeni ve muhasebe işlemleri. *Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi, 5*(2), 1-27.

Ergün, Ö. (2005). *Dijital imza ve dijital imzanın kullanımı*. 27 Ocak 2010 tarihinde http://ab.org.tr/ab05/tammetin/12.doc adresinden erişildi.

Ergün, S. F. (2002). *Elektronik ticaretin iletişim ve tanıtımdaki rolü*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.

Ermiş, K. (2006). Sayısal imza ve elektronik belge yönetimi. *Bilgi Dünyası, 7*(1), 121-146.

Ermiş, K. (2006). Sayısal imza ve elektronik belge yönetimi. *Bilgi Dünyası, 7*(1), 121-146.

Güleş, H. K., Bülbül, H. ve Çelebi, A. (2003). Küçük ve orta ölçekli sanayi işletmelerinde elektronik ticaret uygulamaları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9*, 463-482.

Gündüz, M. (2008). *B2B e-ticaret ve e-pazaryerleri*. Ankara: T.C. Başbakanlık Dış Ticaret Müsteşarlığı İhracat Geliştirme Etüd Merkezi.

Haşıloğlu, S. B. (2007). *Elektronik posta ile pazarlama*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

ISO 15489-1. (2001). *Information and documentation-records management*. Geneva: ISO.

Kahya, B. E., Çalıkoğlu, R. L. ve Dengiz, A. (2007). *Türkiye'nin en büyük 500 işletmesinde e-ticaret üzerinde bir alan araştırması*. 25 Ocak 2010 tarihinde http://www.tcmb.gov.tr/yeni/iletisimgm/eticaret.pdf adresinden erişildi.

Kandur, H. (2005). *Elektronik belge yönetimi sistem kriterleri referans modeli (v.1.0)*. İstanbul: Devlet Arşivler Genel Müdürlüğü.

Kaptan, S. (1998). *Bilimsel araştırma ve istetistik teknikleri*. Ankara: Tekışık Ofset.

Karakoçak, K., Saka, O., Tüfekçi, A., Çarkıt, N., Hançer, A., Ekiz, M. ve diğerleri (2005). e-imza: e-imza'nın toplumsal boyutu. *TBD Kamu-BİB Kamu Bilişim Platformu VII, 26-29 Mayıs 2005, Antalya.*

KOBİ Enerji E-İmza. (2009). *E-imza nerelerde kullanılıyor?*. 21 Aralık 2009 tarihinde http://www.kobienerjiimza.com/HaberDetay.asp?Id=10 adresinden erişildi.

Odabaş, Ç. (2004). Stratejik yönetim ve e-devlet. *Sayıştay Dergisi, 55*, 83-94.

Odabaş, H. (1999). Elektronik belgeler ve arşivler. *Bilginin serüveni: Dünü, bugünü ve yarını... Türk Kütüphaneciler Derneği'nin Kuruluşunun 50.yılı Uluslararası Sempozyum Bildirimleri, 17-21 Kasım 1999, Ankara* içinde (*ss.356-365*). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Odabaş, H. (2000). *Kurum ve kuruluşlarda yazışmalar ve denetimi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.

Odabaş, H. (2008). Elektronik belge düzenleme yaklaşımları ve Türkiye'de e-devlet uygulamalarında elektronik belge yönetimi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12*(2), 121-142.

Odabaşı, H. F., Çoklar, A. N. ve Kabakçı, I. (2007). *Yeni dünya: İnternet-ailelerin yeni dünyadaki sorumlulukları nelerdir?.* 25 Kasım 2009 tarihinde http://home.anadolu.edu.tr/~fodabasi/doc/ty24.pdf adresinden erişildi.

Ölçer, F. ve Özyılmaz, A. (2007). Elektronik ticaret ve sanal organizasyonlarda uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 12*(2), 67-94.

Özdemirci, F. (1996). *Kurum ve kuruluşlarda belge üretiminin denetlenmesi ve belge yönetimi*. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Özdemirci, F. (1999). Organizasyonlarda belge yönetimi ve toplam kalite. *Türk Kütüphaneciliği, 13*(2), 101-111.

Özdemirci, F. (2007). Kurumsal iletişim ve belge yönetimi. A. Üstün ve Ü. Konya (Yay. Hazl.). *I.Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu: İletişim, 25–26 Mayıs 2006, İstanbul (Bildiriler)* içinde. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.

Özdemirci, F., Torunlar, M., Saraç, S. (2009). Üniversiteler için Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi / İşlemleri (BEYAS) el kitabı. Ankara: TÜBİTAK.

Özmen, U. (2009). *Kriz zamanlarında e-ticaret*. 27 Ocak 2010 tarihinde http://www.ugurozmen.com/blog/wp-content/kriz-zamanlarinda-e-ticaret. pdf adresinden erişildi.

Saatcioğlu, C. (2005). Yeni ekonomi ve finansal piyasalar üzerindeki etkisi. *Eskişehir Osmangazi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 19*(1), 151-165.

Sosyal, T. (2006). İnternet alan adları sistemi ve tahkim kuruluşlarının UDRP kurallarına göre verdikleri kararlara eleştirel bir yaklaşım. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21*(2), 481-507.

Soydal, H. (2006). Küçük ve orta büyüklükteki işletmelerde e-ticaret. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15*, 539-552.

Sprehe, J. T. (2005). The positive benefits of electronic records management in the context of enterprise content management. *Government Information Quarterly, 22*, 297-303.

Şahin, A. ve Demir, H. (2002). Elektronik ticaret ve elektronik pazarlamanın KOBİ'lere sağlayabileceği avantajlar. *21. Yüzyılda KOBİ'ler: Sorunlar, Fırsatlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, 3-4 Ocak 2002, Gazi-Mağusa, Kıbrıs.* 26 Ocak 2010 tarihinde http://www.emu.edu.tr/smeconf/turkcepdf/bildiri_17.pdf adresinden erişildi.

Şen, E. (2008). *KOBİ'lerin uluslararası rekabet güçlerini artırmada tedarik zinciri yönetiminin önemi*. Ankara: T.C. Başbakanlık Dış Ticaret Müsteşarlığı İhracatı Geliştirme Etüd Merkezi.

Şenocak, Z. (2001). Dijital imza ve dijital imzanın borçlar kanunu hükümleri açısından ele alınması. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 50*(2), 97-135.

Tansuğ, A. (2002). *Dijital imza ve yasal düzenlemeler*. Bilişim Şurası Hukuk Çalışma Grubu Taslak Raporu.

TBD-Kamu-BİB. (2009). *Elektronik belge yönetimi*. 15 Ocak 2010 tarihinde http://www.tbd.org.tr/webler/kamubiby/raporlarPDF/RP1-2009.pdf adresinden erişildi.

Telekomünikasyon Kurumu. (2004). *Elektronik imza*. 21 Aralık 2009 tarihinde http://www.tk.gov.tr/eimza/E-Imza_Faydali_bilgiler.htm adresinden erişildi.

Türk Standartları Enstitüsü (2007). *TS 13298/T1 Bilgi ve Dokümantasyon-Elektronik Belge Yönetimi*. Ankara: TSE.

Türkiye Bilişim Derneği. (2009). *E-belge yönetim programı oluşturma eylem planı rehberi*. 25 Ocak 2010 tarihinde http://www.tbd.org.tr/webler/kamubiby/raporlarPDF/RP1-Ek1-2009.pdf adresinden erişildi.

Wikipedia. (2009a). *Intranet*. 28 Eylül 2009 tarihinde http://en.wikipedia.org/wiki/Intranet adresinden erişildi.

Wikipedia. (2009b). *Extranet*. 28 Eylül 2009 tarihinde http://en.wikipedia.org/wiki/Extranet adresinden erişildi.

Yalçın, H. (2007). *Küçük ve orta ölçekli işletmelerde belge yönetimi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Yılmaz, F. (2003). *Türkiye'de küçük ve orta boy işletmeler (KOBİ'ler)*. 3 Kasım 2009 tarihinde https://www.isbank.com.tr/dosya/ekon-tr_kobiler 2004.pdf adresinden erişildi.

Youd, D. (1996). *What is a digital signature?*. 20 Aralık 2009 tarihinde http://www.youdzone.com/signature.html adresinden erişildi.

ÖZET

Küreselleşme ve teknolojinin etkisiyle ortaya çıkan rekabet ortamı, işletmelerin bilgiyi daha etkin kullanmaları ve elektronik uygulamalara uyum sağlamaları durumunu meydana getirmiştir.

Küçük ve orta boy işletmeler (KOBİ), var olan bu rekabet ortamında varlıklarını sürdürebilmek ve ürünlerini evrensel boyutlarda tanıtabilmek için elektronik ticaret uygulamalarından faydalanmaya başlamışlardır. KOBİ'lerin ticaret etkinliklerinin sonucunda ortaya çıkan kâğıt veya elektronik belgeleri etkin biçimde yönetmek önem kazanmıştır. Ayrıca elektronik imza uygulamaları ile ticaret etkinliklerinin ve belgelerin güvenliğinin sağlanması konusu gündeme gelmiştir. KOBİ'lerin elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza konularında sistemli, planlı ve bilinçli hareket etmeleri, verimliliğin artması ve var olan ortama uyum sağlanabilmesi açısından gereklidir.

Araştırmada Ankara'da faaliyet gösteren ve 50-99 kişi arasında çalışan istihdam eden Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler; elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza uygulamaları bakımından incelenmiştir. Araştırmanın kapsamında KOBİ'lerin elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza uygulamalarını ne düzeyde yürüttüklerini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırmada yöntem olarak betimleme yönteminden yararlanılmıştır. Veri toplama amacıyla işletmelere 17 sorudan oluşan anket uygulanmıştır.

Araştırmamızın hipotezi “KOBİ’lerin elektronik ortamda ticaret etkinliklerini başarılı ve verimli şekilde gerçekleştirebilmeleri, elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza uygulamalarında güçlü bir alt yapıya sahip olmalarına ve bu uygulamalardan yararlanmalarına bağlıdır.” şeklinde belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda Ankara’da faaliyet gösteren KOBİ’lerin elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza konularında gerekli yaklaşımları, standartları ve uygulamaları benimsemedikleri belirlenmiş, konuya yönelik önerilerde bulunulmuştur.

SUMMARY

ESLAMI, Mina Jafarzad. Electronic Records Management in Small and Medium Enterprises, M.A., Ankara, 2010.

The competitive atmosphere resulting from the globalization and technology, leads to the enterprises' using the information effectively and accommodating themselves to the electronic applications.

Small and Medium Enterprises (SME), starts to benefit from the applications of electronic commerce so as to survive in this competitive world and presents their productions globally. Efficaciously management of paper-based and electronic documents emerging from the commercial efficiency of SME becomes important. Besides, with the implementation of electronic signature, ensuring the security of commercial enterprise and documents has become a current issue. Systematic, planned and conscious movements of SME as regards electronic commerce, electronic management of documents and electronic signature is necessary for the increase in efficiency and accommodation to the present environment.

In this research, small and medium enterprises in Ankara which has got 50-99 workers in terms of the applications of electronic commerce, electronic management of documents and electronic signature were examined. In the extent of the research, determination of how the SME provide the applications of electronic commerce, electronic management of documents

and electronic signature has been aimed. In this research, descriptive method was used. The questionnaire, including 17 questions inquired to the enterprises in order to get data was used.

The hypothesis of the research is as follows: “Realization of SME’s commercial applications in the electronic environment successfully and effectively depend on the mighty background of SME in terms of the applications of electronic commerce, electronic management of documents and electronic signature and their utilization of these applications.”

As a result, it is determined that SME in Ankara, have not taken the approaches, standards and applications of electronic commerce, electronic management of documents and electronic signature into consideration and some suggestions have been asserted.

EK 1-ANKET

1.İşletmedeki Pozisyonunuz nedir?

a.Üst düzeyde yönetici

b.İşletme sahibi

c.Herhangi bir bölümün müdürü

d.Diğer (belirtiniz).....

2.İşletme hangi sektörde faaliyet göstermektedir?

a.Ticaret

b.Sosyal hizmetler

c.İmalat sanayii

d.Diğer (belirtiniz).....

3.İşletme kaç yıldır faaliyetlerine devam etmektedir?

a.5 yıldan az

b.5-10 yıl

c.10-15 yıl

d.15 yıldan fazla

4.İşletmenin web sitesi var mıdır? Evet, ise aşağıdaki hangi işlemler web sayfasında mevcuttur?

a.Sadece kullanıcılar işletme hakkında bilgi edinmek amacıyla web sayfamızdan yararlanabilirler.

b.Kullanıcılar hem işletme hem de ürünlerimizin hakkında bilgi edinmek için web sayfasından yararlanabilirler.

c.Web sayfamızda kullanıcılar hem işletme hakkında hem de ürünler hakkında bilgi edinip hem de alışveriş yapabilirler.

d.İşletme'nin bütün işlemleri internetten gerçekleştirilmektedir.

5. İşletmede belgeler hangi ortamda üretilmektedir?

a.Kâğıt

b.Elektronik

c.Mikrofilm

d.Diğer (belirtiniz).....

6.İşletmede yazışmalar ve belge paylaşımı nasıl gerçekleştirilmektedir?

a.Elektronik posta yoluyla

b.Kâğıt belgeler ile

c.İşletmenin yerel ağı ile

d.Diğer (belirtiniz).....

7.İşletmede belgelerin saklanma sebebi nedir?

a.Yasal zorunluluklar

b.Mali gereksinimler nedeniyle

c.Araştırma

d.Diğer (belirtiniz).....

8.İşletmede bilgi ve belge yönetimi eğitimi alan personel istihdam edilmiş midir? Evet, ise hangi bölümde görev almışlardır?

a.Belge'lerden sorumlu olan bölümde

b.Kütüphanede

c.Yazışmaları kontrol eden bölümde

d.Diğer (belirtiniz).....

9.İşletmede dosyalama planı var mıdır?

a.Evet

b.Hayır

10.İşletmede belge yönetimine yönelik herhangi bir eğitim programı düzenlenmiş midir?

a.Evet

b.Hayır

11.İşletmede herhangi bir elektronik imza uygulaması var mıdır?

a.Evet

b.Hayır

12.Belge yönetimi programında herhangi bir standarttan yararlanılıyor mu?(ISO 15489, TS 13298 veya herhangi bir standart olabilir.)

a.Evet

b.Hayır

13.İşletmede elektronik ortamda alım-satın gerçekleşiyor mu?

a.Evet b.Hayır

14.İşletmede elektronik belge yönetimi mevcut mudur? (Eğer cevabınız hayır ise lütfen 17 soruya geçiniz.)

a.Evet b.Hayır

15.İşletmenin ilk kurulduğunda da elektronik belge kullanılıyor muydu?

a.Evet b.Hayır

16.Elektronik ortamda işlem yaparken her hangi bir problem yaşıyor musunuz?

a.Evet b.Hayır

17.İşletmedeki belge işlemleri hakkında eğitim almak ister misiniz?

a.Evet b.Hayır

EK 2- ARAŞTIRMADA YER ALAN KOBI'LERİN LİSTESİ

1. Abdullah Torun Mobilium
2. Adore Sistema Modüler Mobilya
3. Akel Mutfak İnşaat Sanayi Ticaret Ltd. Şti.
4. Akın Mobilya ve Dekorasyon San. Ltd. Şti.
5. Alparda Mobilya
6. Ankara Seramik Pors. San. Tic. A.Ş.
7. Ankara Yatak & Kapitone Sanayi ve Tic. A.Ş.
8. Ardinç Cam Sanayi Tic. Ltd. Şti.
9. Armoni Group Mobilya Dek. İTH. İHR. San. ve Tic. Ltd. Şti.
10. Arpi Mob- Tas Mobilya Tasarım Ltd. Şti.
11. Balıkşıoğlu Mobilya Sanayi Tic. A.Ş.
12. Birlik Makina San. Tic. Ltd. Şti.
13. Bor-pan A.Ş.
14. Bulut Mutfak Mobilya Sanayi ve Ticaret A.Ş.
15. Çözüm Bilgisayar Satıcılığı- Programcılığı Tic. ve San. Ltd. Şti.
16. Ekip Elektromekanik Ltd. Şti.
17. Elvan Teşebir Ltd. Şti.
18. Kaynak Mak. Tic. San A.Ş.
19. Lazzoni Mobilya
20. Metebronz Mobilya Aksam Aksesuar San. ve Tic. A.Ş.
21. Nuriş Elektronik ve Osmanlı Reklam San. ve Tic. A.Ş.
22. Oskar Mobilya İnşaat Turizim Gıda Pazarlama Sanayi Tic. Ltd. Şti.

23. Özbaşkent Mobilya
24. Özdemir Makina San. ve Tic. A.Ş.
25. Rekmay Reklam ve Tanıtım Ltd. Şti.
26. Rozet Mobilya
27. Sedir Mobilya Sanayi ve Ticaret A.Ş.
28. Selçuk Ticaret
29. Site Çeyiz San. Tic. Ltd. Şti.
30. Tacer İnşaat Ltd. Şti.
31. Ünveren Mobilya San. ve Tic. A.Ş.
32. Üs Mobilya Üretim Paz. Ltd. Şti.