

Belge Yönetimi ve Kurumsal Bir İşletmede Uygulama Örneği

Gökhan GÜRSOY¹, A. Emre KELEŞ^{*2}

¹Çukurova Üniversitesi, İnşaat Mühendisliği Bölümü, Adana/Türkiye

²Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi,
İnşaat Mühendisliği Bölümü, Adana/ Türkiye

Geliş tarihi: 06.01.2015

Kabul tarihi: 17.06.2015

Özet

Artan rekabet koşulları ile birlikte yönetim sistemleri önem kazanmış ve yönetim araçları üzerine çalışmalar yoğunlaşmıştır. Stratejik yönetim anlayışı işletmelerin, hatta kurumların vazgeçilmezi haline gelmiştir. Stratejik yönetimde en önemli konulardan biri işletmelerin yıllar içerisinde kazandığı tecrübe ve yetkinlikleri kişilerden çok kuruluşa mal etmesidir. Bu sebeple, edinilen bilgi ve belgelerin depolanabilir, geliştirilebilir ve revize edilebilir olması gerekmektedir. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte elektronik depolama ve yönetim araçlarının sayısının artması da işletmelerde belge yönetimi kavramını ortaya çıkarmıştır. Bu çalışmada elektronik belge yönetim sistematığının uygulama aşamalarının incelenmesi ve örneklenmesi amacıyla İskenderun Demir ve Çelik A.Ş.'de uygulanan elektronik belge yönetim sistemi ele alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: Belge, Belge yönetimi, Dokümantasyon, Arşivleme.

Using Electronic Document System in Document Management and A Sample Application

Abstract

Management systems have gained importance with increasing competition and the studies are focused on the management tools. Strategic management approach becomes indispensable for companies and even institutions; one of the most important issues of strategic management is that many organizations attribute their experience and competencies gained over the years to the firms not to persons. For this purpose, the information and documents should be stored, improved and revised. The increasing number of electronic storage and management tools with the development of the technology has revealed the concept of document management in enterprises. In this study, electronic document management which has been systematically addressed in the Iskenderun Iron and Steel Inc. in order to examining and sampling of the implementation steps.

Keywords: Document, Document management, Documentation, Archiving.

*Yazışmaların yapılacağı yazar: A. Emre KELEŞ, Adana BTÜ Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi,
İnşaat Mühendisliği Bölümü, Adana. aekeles@adanabtu.edu.tr

1. GİRİŞ

Bilgi, bütün süreçlerin yönetilmesinde birinci faktördür. Bilginin yayılımı ve diğer çalışanlara ulaşılabilir kılınması ise yazılı hale dönüştürülmesi yani belgeye çevrilmesi ile mümkün olmaktadır.

Günümüzde belgeler basit bir kayıttan öte, işletmelerin tüm süreçlerinin kilit noktası haline gelmiştir. Bu önemi ile sistemli prosedürler çerçevesinde yönetilme gereksinimi ortaya çıkmıştır. Bir bilginin yazılı hale dönüştürülmesi, ortak bilgiye sahip diğer çalışan ve/veya amirler tarafından kontrol edilmesi, kayıt altına alınması, ulaşılabilir kılınması ve gelişen yeniliklerin üzerine eklenerek yeni versiyonlarının yayımlanması “Belge Yönetimi” olarak adlandırılabilir. Ayrıca Uluslararası Belge Yönetim Standardı olan ISO 15489-1’de belge, “İşlemlerin veya yasal zorunlulukların yerine getirilmesinde bir kişi veya organizasyon tarafından enformasyon ve delil olarak üretilen, kabul edilen ve korunan enformasyondur.” şeklinde tanımlanmaktadır [1].

İnternet ve bilgisayar teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak yazılı belgelerin bilgisayar ortamında yönetilmesi yaygınlaşmaya başlamıştır. Bu amaçla kurumsal işletmeler yazılım şirketleri ile ortak çalışmalar yaparak, işletme içi bilgisayar ağları oluşmasını sağlamakta ve bu durum da yönetim sistemlerinin bir parçası haline getirilmektedir. Günümüzde her yerden ulaşılabilen depolama alanlarına sahip olan bilgisayar, bilgi ve belgeye ulaşım açısından büyük önem arz etmektedir. Bununla birlikte belgelerin güncelliğinin korunması ve ilgili dokümanlarda yapılan değişikliklerin anında kullanıcılara yayılımının sağlanması için benzersiz bir konumdadır. Bu ve benzeri avantajlarından ötürü elektronik bilgi yönetim sistemi özellikle son yıllarda; iş süreçlerini an be an takip etmek isteyen, belge ve bilgilere kolay ulaşım sağlayıp geri dönüşü hızlı yapmak amacıyla olan, elektronik imzalı şekilde süreçleri hızlandırıp zaman kaybının azaltılmasını öngören işletmeler açısından önemli bir yönetim aracı haline gelmiştir.

Aşağıda, ilgili işletmede çalışanlar tarafından kullanılan sistemin, klasik belge yönetim sistemlerinden farkları, işletmeye kazandırdıkları ve sunduğu kolaylıklar açıklanmıştır.

1.1. Elektronik Doküman Sisteminin Klasik Belge Yönetim Sistemlerinden Farklılıkları ve İşletmeye Kazandırdıkları

E-Doküman sisteminin klasik belge yönetimi sisteminden ayırt edici en önemli özellikleri; kurulan sisteme kişilerin kolay ulaşabilmesi, yönetebilmesi, belge yükleyip, çıkarabilmesi, süreçleri izleyebilmesi, anında müdahalelerle sürekli iyileştirmelerin sağlayabilmesi, imza vb. bekleme sürelerinin kısa olmasıdır.

Belgeler sisteme yüklendiği anda ilgili kişiler tarafından izlenebilmekte bu sayede süreç ve işleyişler hakkında ilgililerin anında haberinin olması sağlanabilmektedir. Bu durum; olası zaman kayıplarının, kişisel bahanelerin ve yetki karmaşalarının önüne geçmede yönetsel anlamda kazançlar sağlamaktadır. Bir çalışanın bu sistemi kullanabilmesi için öncelikle sistemde tanımlanmış olması gerekmektedir. Bu aşamadan itibaren ilgili çalışan artık sistemin bir kullanıcısı ve aktif bir üyesi konumuna gelmektedir. Bu sayede yönetim felsefelerinde önemli yer verilen kişilerin aktif kullanımı, kararlara katılımı, iletişim eksikliklerinin giderilmesi, geri dönüşlerin alınması açılarından faydalar sağlanmaktadır.

Tüm bunlarla birlikte, kararların daha hızlı alınıp uygulanabilmesi, izlemelerin daha etkin ve kolay yapılabilmesi, zaman kayıplarının az olması, yazılı yerine elektronik ortamda belgelerin elde edilip ilgililere ulaştırılabilmesi sebebiyle işletme belge maliyetlerinin de aşağı seviyelere çekilmesinde yardımcı bir sistem olduğu düşünülmektedir. İlgili işletmede bu hususta şuana kadar bir çalışma yapılmamış olup bu durumun da konuyla ilgili yeni çalışmaların önünü açabileceği söylenebilir.

2. ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR

Elektronik doküman sistemi üzerine literatürde saptanan çalışmalar aşağıda özetlenmiştir.

Gunnlaugsdottir J., (2008), İzlanda’da belge yönetim sistemlerinin kurumlarda ve özel şirketlerde kullanımı ile ilgili bir çalışma yapmışlardır. Arama parametreleri ve kayıt yöntemlerinin irdelendiği çalışmada seçilen kuruluşların davranışları incelenmiştir [2].

Lee K. R., ve Lee K. S., (2008), demokratikleşme sürecinde hükümet kayıtlarının şeffaflaştırılması ve elektronik ortama aktarılması için yapılan çalışmaları anlatmışlardır. Çalışmada süreç ve sistem odaklı reform çalışmaları kapsamında, ülkedeki elektronik kayıt sistemine geçiş anlatılmıştır [3].

Chou I. H., (2011), Tayvan’da bulunan radyoaktif bir tesisteki atıkların yönetimi ve bertarafı ile ilgili oluşturulan sistematiği, belge yönetimi kapsamında irdelenmiştir. Yapılan çalışmada bir akış şeması belirlenmiş ve uygulama için kayıt altına alınmıştır [4].

Kulcu Ö. ve Çakmak T., (2012), belge yönetim sisteminin dijital ortama geçişindeki etkilerini incelemişlerdir. Kurumsal içerik yönetimi ile belge yönetimi ilişkisi üzerinde durulan çalışmada, dijital ortamda içerik yönetiminin "bağımsız kurumsal bilgi sistemleri" içerisinde yer almasının gerekliliği vurgulanmıştır [5].

Bayram Ö., Özdemirci F. ve Güvercin T., (2013), elektronik kayıt yönetim sistemlerini incelemişlerdir. Çalışmada, Türkiye’de bulunan birkaç kurum üzerinde sistemin uygulanmasındaki etki ve sonuçları tartışılmıştır [6].

Demirtel H. ve Bayram Ö. G., (2014), T.C. Kalkınma Bakanlığı’nda mevcut olan elektronik kayıt sisteminin etkinliğini incelemişlerdir. İş süreçlerinin hızlı ve etkin olması için araştırılmasına ihtiyaç duyulan sistemin etkinliği, katılımcıların davranışları ile örneklendirilmiştir [7].

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada öncelikle, Belge Yönetimi genel hatları ile açıklanmış, ardından Elektronik Belge Yönetim Sistemi’nin uygulandığı İskenderun

Demir ve Çelik A. Ş’deki (İSDEMİR) uygulamalar yerinde incelenerek örneklendirilmiş, kullanılan elektronik sistem detaylarıyla sunulmuştur.

Bu kapsamda elektronik doküman sisteminin içeriği, sistemin nasıl işlediği, artıları, çalışanlarca kullanımı 4. Bölüm olan “Bulgular” başlığı altında açıklanmıştır.

4. BULGULAR

Elektronik Yönetim Sistemleri Yazılımı, belge yönetimi kapsamında değerlendirilen, bilgi teknolojisi çözümlerinden biridir. İSDEMİR’de belge yönetimi sistemi olarak "E-isoft9000 Yönetim Sistemleri Yazılımı" kullanılmaktadır.

ISO 9001:2000 kalite yönetim sisteminde belirtilen prensipler, e-isoft9000 Yönetim Sistemleri Yazılımı’nda tam olarak karşılanmaktadır. Aşağıda işletmede kullanılan bu elektronik doküman sisteminin kullanımı ve sistemsel ayrıntı ile tanımları örneklerle açıklanmıştır.

4.1. İşletmede Kullanılan E-Doküman Yazılımı ve Kapsamı

4.1.1. Kişilerin Katılımı

E-isoft9000 ile sistem yönetimine tüm kişilerin aktif katılımı sağlanır. Sistemde tanımlı olan tüm çalışanlar; sistem üzerinden kullanacakları doküman ve formlara ulaşabilir, bunlarla ilgili revizyon taleplerini iletebilir, kendilerine gelen dokümanlar için fikir paylaşımında bulunabilir, süreçlere ait tüm bilgileri inceleyebilir ve performans ölçümlerini grafiklerle izleyebilirler. "E-isoftDÖFİ (Düzeltilici/Önleyici Faaliyet) İyileştirme Yönetimi Modülü" ile kuruluştaki uygunsuzluklar için düzeltici/önleyici faaliyet başlatılmasını isteyebilir ve kendi bölümlerine açılan DÖFİ’lerle ilgili çalışma yapabilirler.

Anket Yönetimi modülünden yayınlanan “Personel Memnuniyet Anketi” vb. anketlerle kurum ile ilgili düşüncelerinin dikkate alınmasını sağlayabilirler. "Müşteri Şikayetleri Yönetimi Modülünden" iç müşteri (çalışan) olarak şikayetlerini iletebilirler.

4.1.2. Proses Yaklaşımı

E-isoft9000'de yer alan "*E-isoftPROPER Süreç Yönetimi Modülü*" ve bu modülün diğer modüllerle kurduğu ilişkiler sayesinde işletme içindeki kuruluşlarda proses (süreç) yaklaşımı tam anlamıyla sağlanır. Süreç modülünün E -isoft9000 içerisindeki diğer modüllerle entegre çalışmasından dolayı bir sürece ait tüm kalite dokümanları ve o süreçle ilgili başlatılmış tüm DÖFİ'ler süreç ekranından izlenebilir, izlenen süreçle ilgili gerekli görüldüğünde DÖFİ başlatılabilir.

4.1.3. Sistem Yaklaşımı

E-isoft9000'de kurum içinde yönetilen tüm süreçler ve bunların birbirleri arasındaki ilişkiler bir sistem olarak tanımlanır. Sistem içerisinde tüm iyileştirmeler, dokümanlar, performans kıstas ölçümlenmeleri vb. bir arada yönetilir ve tüm çalışmalar izlenir [8].

4.1.4. Sürekli İyileştirme

E-isoft9000'de, her kuruluşun kalıcı hedefi olması gereken bu prensip kolaylıkla karşılanmaktadır. E-isoft9000'de yer alan yedi modül ile; sistemde açılan DÖFİ'ler, yapılan denetimler, dökümanlar üzerinde yapılan revizyon istekleri, süreçlerde performans kriter ölçümlerinin yapılması ve izlenmesi, memnuniyet ölçümü, pazar araştırması vb. için yapılan anketler, müşterilerden gelen şikayetlerin yönetimi ve kalibrasyon/bakım faaliyetlerinin izlenmesi ile sistemin sürekli iyileştirilmesi ve tüm çalışanların buna katkıda bulunması sağlanır. Sistem tüm açılardan izlenirken kuruluştaki uygunsuzluklar için çalışanlar tarafından DÖFİ'ler açılarak bu uygunsuzlukların giderilmesi ya da önlenmesi sağlanır. DÖFİ'ler, "*İyileştirme Yönetimi Modülünden*" direkt olarak açılabilir gibi, "*Süreç Modülünden*", "*Denetim Modülünden*" ya da "*Müşteri Şikayetleri Modülünden* de" açılabilir.

4.1.5. Sistem Modülleri

E-isoft9000 kuruluşların başarılı bir şekilde yönetilmesinin sağlanması ve yönetim sistemleri

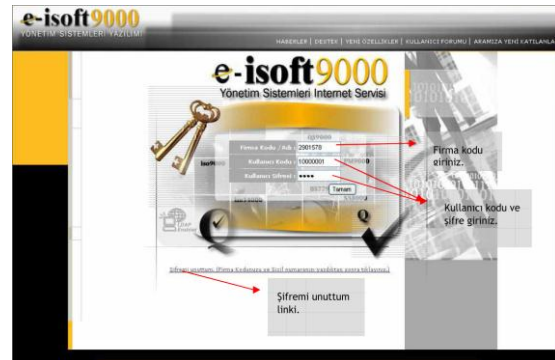
çerçevesinde hareket etmelerinin sağlanması konularında hizmet veren yedi modülü ve entegrasyon modülü ile ihtiyaçları büyük oranda karşılamaktadır. Bu modüller aşağıda sıralanmaktadır:

- E-isoftDOC: Doküman Yönetimi
- E-isoftDÖFİ: İyileştirme Yönetimi
- E-isoftAUDIT: Denetim Yönetimi
- E-isoftPROPER: Süreç Yönetimi
- E-isoftCCARE: Müşteri Şikayetleri Yönetimi
- E-isoftANKET: Anket Yönetimi
- E-isoftCAL: Kalibrasyon/Bakım Yönetimi
- E-isoftOPEN: Entegrasyon Yönetimi [8].

4.2. Sisteme Giriş ve Kullanım

E-isoft9000 Yönetim Sistemleri Yazılımı sistemine giriş yapmak için intranette bulunan E-isoft9000 linki kullanılır. Firma kodu/adı alanından test çalışmaları yapmak için test ortamı, gerçek verilerin girişlerini yapmak için gerçek ortam seçilir.

Giriş için Sicil Numarası (Kullanıcı Kodu) ve Şifre istenir [9].

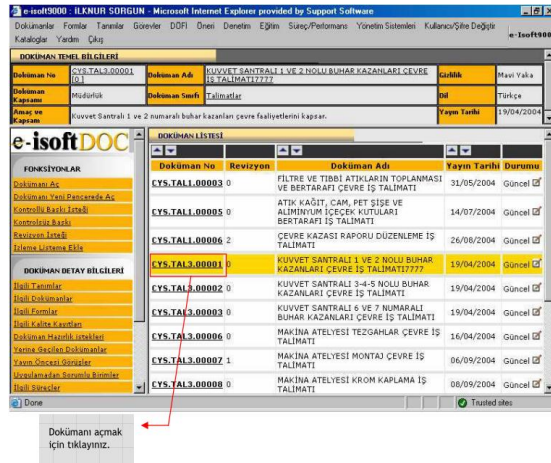


Şekil 4.1. Sisteme giriş ekranı

4.2.1. Doküman İzleme

İşletme içinde çalışılan (tanımlı olunan) bölümün, uygulamaktan sorumlu olduğu tüm dokümanları listelemek için Dokümanlar Modülünden "İzle"

seçeneği kullanılabilir. Açılan ekrandaki doküman listesinden tüm dokümanların numaraları tıklanarak dokümanlar görüntülenebilir, ekranın solunda bulunan fonksiyonlar bölümünden "Dokümanı Yeni Pencerede Aç" seçeneği ile doküman farklı bir pencerede açılıp izlenebilir. Fonksiyonlar bölümünden doküman için kontrollü baskı isteğinde bulunabilir veya kontrolsüz baskı alınabilir, revizyon isteğinde bulunulabilir, doküman izleme listesine eklenilebilir. Ayrıca ekranın sol altındaki "Doküman Detay Bilgileri" bölümünden işaretlenen dokümanın ilgili tanımlarına, dokümanlarına, formlarına, kalite kayıtlarına, süreçlerine, revizyon talep ve tarihçesine vb. bir çok bilgisine ulaşılması mümkündür.



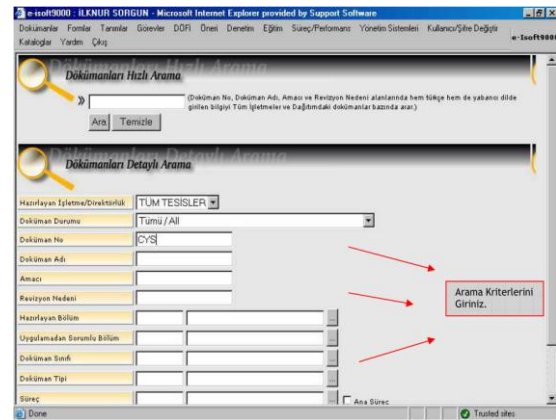
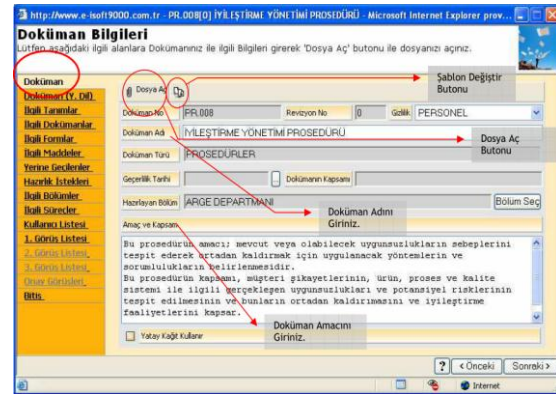
Şekil 4.2. Doküman izleme ekranı

4.2.2. Doküman Arama

İşletme içindeki herhangi bir dokümana ulaşmak için Dokümanlar menüsünden "Ara" seçeneği kullanılabilir. Hızlı arama seçeneğinde arama için girilmiş olunan bilgi; Doküman No, Doküman Adı, Amacı ve Revizyon Nedeni alanlarında hem Türkçe hem de yabancı dilde tüm işletmeler ve dağıtımdaki dokümanlar bazında aranır. Detaylı arama seçeneği ile ise aranılan dokümanın adı, numarası, durumu, tipi, sınıfı, gibi birçok özelliğine göre arama yapılması mümkün olmaktadır.

4.2.3. Doküman Oluşturma

Doküman modülünde bulunan ilgili seçenek ile prosedür, talimat, görev tanımı gibi dokümanlar için doküman hazırlama görevi oluşturulabilir. Doküman şablonu ve numarası otomatik olarak olduğundan yapılması gereken sadece dokümanın yazılması ve gerekli referans bağlantılarının kurulmasıdır.



Şekil 4.3. Doküman arama ve oluşturma ekranları

4.2.4. Doküman Revizyonu

Sistemde güncel durumda olan dokümanlar, doküman sahipleri (Dokümanı hazırlayan kişi) tarafından revize edilebilir. Bu işlem doküman sahibinin revizyon çalışmasını kendi isteğiyle yapması şeklinde olabileceği gibi diğer kullanıcılardan dokümanla ilgili gelen revizyon taleplerinin değerlendirilmesi sonucunda ya da

referans olarak gösterilmiş bir dokümanın revize/iptal edilmesi durumunda sistem tarafından otomatik olarak gönderilen revizyon isteklerinin değerlendirilmesi sonucunda da olabilir.

4.2.5. Doküman İptali

Sistemde var olan doküman iptali için *Dokümanlar* menüsünden “İptal” seçilerek ve açılan sayfadaki işlem adımları takip edilerek doküman iptali gerçekleştirilir. Yeni sayfada iptal gerekçesinin yazılması ve kayıt altına alınması gerekmektedir.

Doküman No	Revizyon No	Doküman Adı
PR.003	0	CAM EV EŞYASI ÜRETİM PROSEDÜRÜ

Gereke

Ev eşyası üretimi durdurulmuştur.

Görev Adı	Ad Soyad	Görev
Hazırlama	DİLAY DIRHEM	ARGE Uzmanı
Onay	Süleyman SOYHANI	
Yürürlük Onayı	Süleyman SOYHANI	

Doküman Bilgileri

Lütfen aşağıdaki ilgili alanlara dokümanınız ile ilgili bilgileri gerek 'Dosya Aç' butonunu ile dosyanızı açınız.

Doküman No	Revizyon No	Doküman Adı	Doküman Türü
PR.003	0	İZLENİM YÖNETİM PROSEDÜRÜ	PROSEDÜRLER

Görevli Kişi

GENELMÜDÜRLÜK

Amaç ve Kapsam

Bu prosedür şirketin Kalite Yönetim Sistemi dahilindeki etkin iş deseniyle ilgili planlanışını ve gerçekleştirilmesini açıklar.

Sınavlar

Uygulanacak sınavın planlanışını izlenim modülünden yayınlanmasını anılan 3.2.3 maddesi eklenmiştir.

Şekil 4.4. Doküman revizyonu ve iptali

Yukarıda bahsedilen oluşturma, izleme, revizyon, iptal süreçleri Form, Tanım, Görev gibi girdiler için de benzer şekilde tanımlanmıştır [10].

4.2.6. Görev Listesi

E-isoft9000 yazılımında gönderilen görevler “Görev Listesi’ne” eklenmektedir. Görev listesine gelen görevler için aynı zamanda bir mail gönderilerek bilgilendirme sağlanmaktadır. Bu görevler; tamamlanmamış doküman ya da form hazırlama görevleri, dokümanla ilgili gelen revizyon, iptal, kontrollü baskı isteği görevleri, DÖFİ görevleri, müşteri şikayetleri görevleri, anket görevleri vb. görevlerden oluşur. Görev listesindeki bir görevi yerine getirmek için görev numarası üzerine tıklanarak detaylara ulaşılır.

Her yayınlanan doküman kişilerin görev listesine eklenir ve mail yoluyla bilgilendirme yapılır. İlgili dokümanlar okunana kadar görev bitmemiş olarak görünür [11].

4.2.7. Süreç Girişi

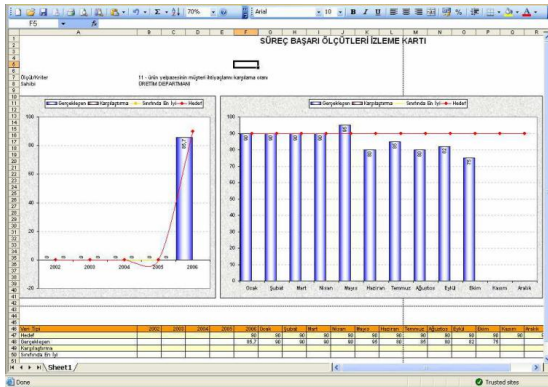
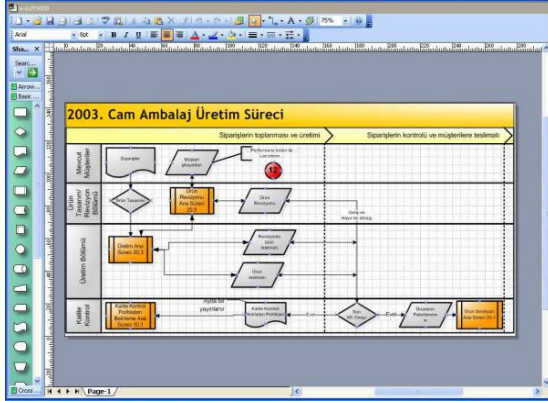
İşletme içindeki süreçleri ve bilgilerini izlemek ve yeni süreç girmek için *Süreç Modülünden* "Süreç Tanım" seçeneği kullanılabilir. Açılan ekranın solunda görüntülenmek istenilen süreç işaretlendiğinde ekranın sağında; ilgili sürecin Kodu, Adı, Amaç ve Kapsamı, Girdi ve Çıktıları, Alt ve Üst Sınırları, Tedarikçileri ve Müşterileri gibi bilgilerine ulaşabilir.

Kayıtları yapılan süreçler görüntüleme ekranından daha sonra seçilebilir. Süreç ekibi bilgileri, süreç sahibi ve süreç içerisindeki kişi ve görev atamaları yapılabilmektedir.

Sisteme, süreç ölçüm kriterleri girilebilir ve daha sonra tüm süreç ve alt süreç raporları alınarak izlenebilir ve çizimleri oluşturulabilir [12].

4.2.8. Anket Uygulaması

E-isoftANKET kapsamında iç ve dış müşteri ile tedarikçilere; basılı, internet ya da intranet ortamından anket yapılabilmekte ve sonuçları istatistiksel olarak raporlanabilmektedir. Modül kapsamında bulunan soru havuzundan yararlanarak, hızla anket hazırlamak mümkün olup, hazır bir anketin revizyonları da üretilebilmektedir.



Şekil 4.5. Süreç çizimi ve süreç başarı ölçütü grafiği

4.2.8. Anket Uygulaması

E-isoftANKET kapsamında iç ve dış müşteri ile tedarikçilere; basılı, internet ya da intranet ortamından anket yapılabilen ve sonuçları istatistiksel olarak raporlanabilmektedir. Modül kapsamında bulunan soru havuzundan yararlanarak, hızla anket hazırlamak mümkün olup, hazır bir anketin revizyonları da üretilebilmektedir.

Yönetim sistemi uygulayan veya uygulamayan tüm kuruluşların temelinde müşteri odaklılık yer almaktadır. Tüm prosesler müşteri memnuniyetini en iyi düzeyde sağlayacak şekilde düzenlenmekte ve uygulanmaktadır. Bu aşamada iç müşteri (çalışan) memnuniyeti de önemlidir. Tüm bu memnuniyet ölçümleri anketler yoluyla detaylı olarak yapılabilen ve analiz edilebilmektedir.

Anket içerisinde yer alması istenilen sorular, ilgili alanda tanımlanarak düzenlenebilmektedir [13].

Kod	Soru	Soru	Açıklama	Yanıt Seçenekleri	Diğer	Diğer Açıklama
A01	Müşteri kabul edilmiş mi? (Y.S. konularında talebinize uygun mu? Engrazim mi? Konfor yeterli mi?)	Sos. sene Telesiyen çıkartmış mı?				
1	Müşteri memnuniyetini artırma için ne yapmayı düşünüyorsunuz? (Y.S. konularında talebinize uygun mu?)		(Aster ve Emeklilik halindeki çıkışlar dikkate alınmayacaktır)			
2	Müşteri memnuniyetini artırma için ne yapmayı düşünüyorsunuz? (Y.S. konularında talebinize uygun mu?)			Evet		
3	Müşteri memnuniyetini artırma için ne yapmayı düşünüyorsunuz? (Y.S. konularında talebinize uygun mu?)			Hayır		
4	Müşteri memnuniyetini artırma için ne yapmayı düşünüyorsunuz? (Y.S. konularında talebinize uygun mu?)					
5	Müşteri memnuniyetini artırma için ne yapmayı düşünüyorsunuz? (Y.S. konularında talebinize uygun mu?)					
6	Müşteri memnuniyetini artırma için ne yapmayı düşünüyorsunuz? (Y.S. konularında talebinize uygun mu?)					
7	Müşteri memnuniyetini artırma için ne yapmayı düşünüyorsunuz? (Y.S. konularında talebinize uygun mu?)					
8	Müşteri memnuniyetini artırma için ne yapmayı düşünüyorsunuz? (Y.S. konularında talebinize uygun mu?)					
9	Müşteri memnuniyetini artırma için ne yapmayı düşünüyorsunuz? (Y.S. konularında talebinize uygun mu?)					
10	Müşteri memnuniyetini artırma için ne yapmayı düşünüyorsunuz? (Y.S. konularında talebinize uygun mu?)					

Şekil 4.6. Anket-soru tanımlama

5. SONUÇ

Çalışma sonucunda İskenderun Demir ve Çelik A.Ş.'deki elektronik yönetim sistemi uygulama aşamaları irdelenmiştir. Yönetim sistemi dokümanlarının, intranet ortamında, bütün çalışanlara ulaştırıldığı firmada tanım, görev, tablo, form vb. dokümanların tamamı E-isoft programı yardımıyla yönetilmektedir. Program sayesinde baskı kopya israfının önüne geçilmesi ile birlikte dağıtımlara anında cevap verebilir bir sistemin oluştuğu gözlemlenmiştir. Çalışan memnuniyeti gibi bir anketi basılı hale getirip binlerce çalışana dağıtıp toplanmasını beklemektense, bu çalışmanın sonucu intranet ortamında bir kaç günde alınabilmektedir.

Stratejik yönetim anlayışının bir parçası olan doküman güncelliği, revizyon talepleri ile sağlanmıştır. Baskı kopya almak için yönetici onayı olma zorunluluğu, kontrolsüz baskı alan kişi personel numarasının filigran olarak kopya üzerine yansması, firma içinde eskimiş veya değişmiş doküman bulunmasının böylece önüne geçmiştir.

Birçok sürecin bilgisayar ortamında tanımlanabilmesi ve maliyetlerin azalması nedeni ile elektronik yönetim sistemleri tercih edilebilir, ancak firma süreçlerinin, sistem kurulumu başlangıcında iyi tanımlanarak yazılım departmanı ya da şirketiyle de paylaşılması gerekmektedir.

6. KAYNAKLAR

1. International Records Management Standard ISO 15489-1., 2001. Switserland: ISO/TC46 Technical Committee:1-11. <http://pcomplect.ru/tech/download/iso154~2.pdf>
2. Gunlaugsdottir J., 2008. Registering and Searching for Records in Electronic Records Management Systems, International Journal of Information Management, Sayı: 28, s. 293-304.
3. Lee K. R., Lee K. S., 2008. The Korean Government's Electronic Record Management Reform: The Promise and Perils of Digital Democratization, Government Information Quarterly, Sayı: 26, s. 525-535.
4. Chou I. H., 2011. Service-Oriented Architecture for an Overall Radioactive Waste Package Record Management System, Progress in Nuclear Energy, Sayı: 53, s. 420-427.
5. Kulcu Ö., Çakmak T., 2012. Convergence of the Records Management and Enterprise Content Management in the Digital Environment, Procedia Social and Behavioral Sciences, Sayı: 62, s. 194-197.
6. Bayram Ö., Özdemirci F., Güvercin T., 2013. Developing Electronic Records Management Software Applications and Managing Institutional Differences: A Comparative Study, Procedia Social and Behavioral Sciences, Sayı: 73, s. 526-533.
7. Demirtel H., Bayram Ö. G., 2014. Efficiency of Electronic Records Management Systems: Turkey and Example of Ministry of Development, Procedia Social and Behavioral Sciences, Sayı: 147, s. 189-196.
8. e-isoft9000 Yönetim Sistemleri Kullanıcı Kılavuzu, 2008. İskenderun Demir ve Çelik A.Ş., s. 12-15.
9. e-isoft9000 Yönetim Sistemleri Kullanıcı Kılavuzu, 2008. İskenderun Demir ve Çelik A.Ş., s. 16-17.
10. e-isoft9000 Yönetim Sistemleri Kullanıcı Kılavuzu, 2008. İskenderun Demir ve Çelik A.Ş., s. 18-56.
11. e-isoft9000 Yönetim Sistemleri Kullanıcı Kılavuzu, 2008. İskenderun Demir ve Çelik A.Ş., s. 92-95
12. e-isoft9000 Yönetim Sistemleri Kullanıcı Kılavuzu, 2008. İskenderun Demir ve Çelik A.Ş., s. 168-181
13. e-isoft9000 Yönetim Sistemleri Kullanıcı Kılavuzu, 2008. İskenderun Demir ve Çelik A.Ş., s. 187-195