



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı

**KURUM ARŞİVLERİNDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ:
TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI ARŞİVİ ÖRNEĞİ**

Ömer YAŞAR

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2026

KURUM ARŞİVLERİNDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ: TÜRKİYE
CUMHURİYET MERKEZ BANKASI ARŞİVİ ÖRNEĞİ

Ömer YAŞAR

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2026

KABUL VE ONAY

Ömer YAŞAR tarafından hazırlanan “Kurum Arşivlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Arşivi Örneği” başlıklı bu çalışma, 16 Haziran 2026 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Fatih RUKANCI (Başkan)

Prof. Dr. Şahika EROĞLU (Danışman)

Prof. Dr. Tolga ÇAKMAK (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Prof. Dr. Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN

Enstitü Müdürü

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin/raporumun tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kağıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesi'ne verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinlerin yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayınlanan **“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”** kapsamında tezim aşağıda belirtilen koşullar haricince YÖK Ulusal Tez Merkezi / H.Ü. Kütüphaneleri Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

- Enstitü / Fakülte yönetim kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir. ⁽¹⁾
- Enstitü / Fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren ... ay ertelenmiştir. ⁽²⁾
- Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir. ⁽³⁾

14/07/2026

Ömer YAŞAR

¹ “Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”

- (1) Madde 6. 1. Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.
- (2) Madde 6. 2. Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.
- (3) Madde 7. 1. Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir *. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.
Madde 7.2. Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir

* Tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu tarafından karar verilir.

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, **Prof. Dr. şahika EROĞLU** danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.

Ömer YAşAR

Bu çalışmayı, üniversite hayalimin gerçekleşmesinde en büyük desteği veren Amcam Duran Yaşar'a, kardeşlerime ve akademik yolculuğum boyunca yanımda olan eşime ve çocuklarıma ithaf ediyorum.

TEŞEKKÜR

Lisans mezuniyetimin ardından yaklaşık yirmi yıl sonra başladığım yüksek lisans eğitimim, alanıma ilişkin güncel gelişmeleri yeniden takip etmemi sağlamış ve akademik ve mesleki açıdan önemli kazanımlar elde etmeme katkıda bulunmuştur.

Bu çalışmanın her aşamasında bilgi, deneyim ve rehberliğiyle araştırmamın şekillenmesine değerli katkılar sunan, sabrı, anlayışı ve yapıcı geri bildirimleriyle tez sürecinin sistematik bir biçimde ilerlemesini sağlayan danışmanım Prof. Dr. Şahika Eroğlu'na içtenlikle teşekkür ederim.

Yüksek lisans eğitimim süresince derslerini alarak kuramsal ve uygulamaya dönük yeni bilgiler edinme fırsatı bulduğum ve akademik gelişimime katkı sağlayan Prof. Dr. Özgür Külçü'ye, Doç. Dr. Yurdagül Ünal'a, Doç. Dr. Güleda Doğan'a ve Öğr. Gör. Dr. Turgay Baş'a teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca, bu süreçte motive edici yaklaşımları için Bölüm Başkanı Prof. Dr. Umut Al'a, araştırma önerisinin geliştirilmesi sürecinde sunduğu katkı ve yönlendirmeler için Doç. Dr. İrem Soydal'a, tez sürecimin başlangıç aşamasındaki yönlendirmeleri dolayısıyla ilk danışmanım Doç. Dr. Zehra Taşkın'a teşekkürlerimi sunarım.

Eğitimimin yalnızca teorik düzeyde kalmayarak uygulamaya ve kurumsal faydaya dönüşmesi yönündeki motivasyonum, yüksek lisans öğrenimime başlama ve bu süreci sürdürme kararlılığımın temel belirleyicilerinden biri olmuştur. Bu doğrultuda, mesleki gelişimimde değerli katkıları bulunan Sayın Engin Hekimoğlu'na, Sayın Fatih Baldırlıoğlu'na ve Sayın Kürşat Kunter'e, yüksek lisans öğrenimim boyunca anlayış ve desteklerini esirgemeyen Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası yöneticilerine ve bu araştırmanın gerçekleştirilmesine katkı sağlayarak değerli görüşlerini paylaşan tüm katılımcılara şükranlarımı sunarım.

Son olarak, uzun ve meşakkatli bu süreçte yanımda olan, sabır ve destekleriyle motivasyonumu güçlendiren eşim Gülcan'a, çocuklarım Kağan'a ve Begüm'e en içten teşekkürlerimi sunarım.

ÖZET

YAŞAR, Ömer. *Kurum Arşivlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Arşivi Örneği*, Yüksek Lisans, Ankara, 2026.

Kurum arşivleri, organizasyonların faaliyetleri sonucunda üretilen belgelerin sistematik bir yapı içerisinde saklandığı ve kullanıma sunulduğu yapılardır. Kurum arşivlerinde saklanan belgeler, ilgili kurumun organizasyon yapısı içerisinde görev yapan birimler ve alt birimler tarafından oluşturulan veya kuruma gelen belgelerden oluşmaktadır. Bu çerçevede kurum çalışanları ile arşivler; belge devri, arşiv araştırması, saklama ve imha süreçleri kapsamında sürekli bir etkileşim içerisinde.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Kurum Arşivinde (Merkez Bankası Arşivi) hizmet kalitesini değerlendirerek kullanıcı memnuniyetinin artırılması ve etkin bir hizmet sunumu sağlanmasına yönelik çıkarımlar elde etmektir. Ayrıca, Merkez Bankası Arşivinde tespit edilen idari, teknik ve operasyonel sorunların hizmet sunumu çerçevesinde ele alınması ile Türkiye'deki diğer kurum arşivlerinde de benzer iş süreçlerinin yaşanabileceği varsayımıyla, bu kurumların olası iyileştirme çalışmalarına temel oluşturabilecek değerlendirmeler yapılması amaçlanmıştır.

Araştırma nitel araştırma yaklaşımıyla yürütülmüş olup, hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinden yararlanılmıştır. Model kapsamında hizmet kalitesi; teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları çerçevesinde analiz edilmiştir. Araştırmanın çalışma grubunu 2017-2025 yılları arasında Merkez Bankası Arşivi ile belge devri, arşivden yararlanma, imha ve saklama hizmetleri kapsamında etkileşimde bulunan çalışanlar oluşturmaktadır. Bu kapsamda gerçekleştirilen görüşmelerden elde edilen bulgular, kullanıcıların arşiv hizmetlerine yönelik deneyimlerinin yalnızca hizmetin çıktılarıyla sınırlı olmadığını, aynı zamanda hizmetin sunuluş biçimi ve kurumsal algı ile şekillendiğini göstermektedir. Elde edilen bulgulardan hareketle hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik öneriler sunulmuştur.

Çalışma sonuçlarının, kurum arşivlerinde hizmet kalitesi odaklı araştırmalara katkı sağlaması ve hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik geliştirme çalışmalarına rehberlik etmesi beklenmektedir.

Anahtar Sözcükler

Kurum arşivleri, hizmet kalitesi, Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası.

ABSTRACT

YAŞAR, Ömer. *Measuring Service Quality in Institutional Archives: The Case of the Archive of the Central Bank of the Republic of Türkiye*, Master's Thesis, Ankara, 2026.

Institutional archives are repositories in which records resulting from organizational activities are systematically preserved and made available for use. The holdings of institutional archives consist of records created or received by the units and sub-units operating within the organizational structure of the relevant institution. In this context, institutional employees and archives are in continuous interaction through processes such as records transfer, archival research, retention, and disposal processes.

The aim of this study is to evaluate service quality in the Central Bank of the Republic of Türkiye Institutional Archive (Central Bank Archive) in order to enhance user satisfaction and to derive implications for effective service delivery. In addition, the study aims to examine the administrative, technical, and operational problems identified in the Central Bank Archive in the context of service delivery. Based on the assumption that similar business processes may also exist in other institutional archives in Türkiye, the study also seeks to provide evaluations that may serve as a basis for potential improvement efforts in these institutions.

The research was conducted using a qualitative research approach, and the Grönroos service quality model was employed for the evaluation of service quality. Within the framework of this model, service quality was analyzed through the dimensions of technical quality, functional quality, and institutional image. The study group consists of all employees who interacted with the Central Bank Archive between 2017 and 2025 in the context of records transfer, access to archival records, retention, and disposal services. The findings obtained from the interviews indicate that users' experiences with archival services are not limited to service outputs but are also shaped by the manner of service delivery and institutional perception. Accordingly, recommendations for improving service quality were presented.

It is expected that the results of this study will contribute to research on service quality in institutional archives and to guide improvement efforts aimed at enhancing service quality.

Keywords

Institutional archives, service quality, Grönroos Service Quality Model, Central Bank of the Republic of Türkiye.

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI.....	ii
ETİK BEYAN.....	iii
TEŞEKKÜR	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar DİZİNİ	x
ŞEKİLLER DİZİNİ	xi
ÖNSÖZ.....	xii
1. BÖLÜM GİRİŞ	1
1.1. KONUNUN ÖNEMİ.....	1
1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE PROBLEMİ.....	7
1.3. ARAŞTIRMANIN ÇALIŞMA ALANI, KAPSAMI VE İZNİ.....	9
1.4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ	10
1.5. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	11
1.6. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ.....	12
2. BÖLÜM KAVRAMSAL ÇERÇEVE	15
2.1. HİZMET, KALİTE VE HİZMET KALİTESİ KAVRAMLARI.....	15
2.1.1. Hizmetin Tanımı ve Önemi.....	15
2.1.2. Hizmetin Temel Özellikleri.....	16
2.1.3. Kalite Kavramı ve Tarihsel Süreçte Kalite.....	17
2.1.4. Hizmet Kalitesi: Tanımı, Kapsamı ve Boyutları	19
2.1.5. Hizmet Kalitesinin Ölçüm Modelleri	22
2.2. ARŞİVLER VE KURUM ARŞİVLERİNDE HİZMET KALİTESİ	25
2.2.1. Arşiv Kavramı ve Arşiv Türleri	25
2.2.2. Kurum Arşivlerinin Özellikleri ve İşlevi.....	27
2.2.3. Arşiv Hizmetlerinde Kalite Unsurları	29
2.2.4. Literatür Değerlendirmesi	35
3. BÖLÜM YÖNTEM.....	41

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ.....	41
3.2. ARAŞTIRMA ALANI VE KURUMSAL BAĞLAM	41
3.2.1. Araştırma Alanı Olarak Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası	42
3.2.2. Merkez Bankası Arşivinin Yasal Dayanağı	43
3.2.3. Merkez Bankası Arşivinin Yapısı ve Uygulamaları.....	48
3.3. ÇALIŞMA GRUBU	55
3.4. VERİ TOPLAMA ARACI VE ETİK HUSUSLAR.....	57
3.5. VERİLERİN TOPLANMASI	59
3.6. VERİLERİN ANALİZİ	60
4. BÖLÜM BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	63
5. BÖLÜM TARTIŞMA VE DEĞERLENDİRME	115
5.1. TEKNİK KALİTE BOYUTUNA İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞILMASI....	115
5.2. FONKSİYONEL KALİTE BOYUTUNA İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞILMASI.....	117
5.3. KURUMSAL İMAJ BOYUTUNA İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞILMASI..	118
6. BÖLÜM SONUÇ VE ÖNERİLER.....	120
6.1. SONUÇ	120
6.2. ÖNERİLER.....	124
6.2.1. KURUMSAL VE UYGULAMAYA YÖNELİK ÖNERİLER.....	125
6.2.2. POLİTİKA VE YÖNETİM DÜZEYİNDE ÖNERİLER	126
6.2.3. GELECEK ARAŞTIRMALARA YÖNELİK ÖNERİLER	126
KAYNAKÇA	128
EK1 ORJİNALLİK FORMU	140
EK 2 ETİK KURUL İZNİ.....	142
EK 3 GÖRÜŞME FORMU	143

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1 Hizmetin tarihsel tanımları (Cowell, 1984, s. 21; Öztürk, 2015, s. 3).....	15
Tablo 2 Kodlama tablosu	62

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1 Merkez Bankası Arşivi iş süreçleri use case diyagramı.....	55
Şekil 2 Kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin ölçülmesine ilişkin tema ve kategorilerin hiyerarşik yapısı.....	63
Şekil 3 Teknik kalite boyutuna ilişkin kodların hiyerarşik yapısı.....	64
Şekil 4 Teknik kalite boyutuna ilişkin beklenti ve deneyim alt kodlarının hiyerarşik yapısı	65
Şekil 5 Fonksiyonel kalite boyutuna ilişkin beklenti ve deneyim alt kodlarının hiyerarşik yapısı	72
Şekil 6 Kurumsal imaj boyutuna ilişkin beklenti ve deneyim alt kodlarının hiyerarşik yapısı...	76
Şekil 7 Teknik kalite boyutuna ilişkin sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı.....	80
Şekil 8 Fonksiyonel kalite boyutuna ilişkin sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı	86
Şekil 9 Kurumsal imaj boyutuna ilişkin sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı	89
Şekil 10 Fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutlarına ilişkin kodların hiyerarşik yapısı	92
Şekil 11 Fonksiyonel kalite boyutuna ilişkin beklenti, deneyim, sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı	92
Şekil 12 Kurumsal imaj boyutuna ilişkin deneyim, sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı	98
Şekil 13 Teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutlarına ilişkin kodların hiyerarşik yapısı.....	103
Şekil 14 Teknik kalite boyutuna ilişkin deneyim, beklenti, sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı.....	104
Şekil 15 Fonksiyonel kalite boyutuna ilişkin deneyim, beklenti, sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı.....	105
Şekil 16 Kurumsal imaj boyutuna ilişkin deneyim, beklenti, sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı.....	107

ÖNSÖZ

Bu tez çalışması, kurum arşivlerinde sunulan hizmetlerin kullanıcı deneyimi çerçevesinde değerlendirilmesi ve hizmet kalitesinin çok boyutlu yapısının ortaya konulması amacıyla hazırlanmıştır. Bilginin stratejik öneminin arttığı günümüzde, bilgiye erişim hız, doğruluk ve güvenilirlik unsurlarıyla birlikte anlam kazanmaktadır. Bu doğrultuda kamu kurumlarında yürütülen idari, hukuki, mali ve teknik süreçlerin sağlıklı biçimde sürdürülebilmesi, söz konusu faaliyetlere ilişkin belgelerin sistematik olarak üretilmesine, düzenlenmesine, korunmasına ve ihtiyaç duyulduğunda erişilebilir hâle getirilmesine bağlıdır. Kurum arşivleri ise yalnızca belge saklama birimleri olmanın ötesinde, kurumsal hafızanın oluşturulması, korunması ve sürdürülebilirliğinin sağlanmasında kritik bir rol üstlenmektedir.

Bu genel çerçeve içerisinde değerlendirildiğinde, Türkiye’de birçok kurumda arşiv yapılarının tarihsel süreç içerisinde parçalı, düzensiz ve standartlardan uzak biçimde gelişmiş olması, bu alandaki iyileştirme çalışmalarını hem gerekli hem de değerli kılmaktadır. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (Merkez Bankası) bünyesinde 2017 yılına kadar kurumsal ölçekte yapılandırılmış bir arşiv sisteminin bulunmaması, bu çalışmanın çıkış noktasını oluşturmuştur. Bu tarihten önce dağınık halde bulunan arşiv malzemelerinin tespiti, sınıflandırılması ve bütüncül bir sistem içerisinde yeniden yapılandırılması amacıyla kapsamlı bir dönüşüm süreci başlatılmıştır. Bu süreçte, fiziki ve elektronik arşiv süreçlerinin bütünleşik biçimde yönetilebildiği, barkod-adres ilişkisinin kurulduğu ve Arşiv Yönetim Sistemi ile desteklenen modern bir kurum arşivi tesis edilmiştir.

Gerçekleştirilen bu dönüşüm yalnızca teknik bir yeniden yapılanma ile sınırlı kalmamış, aynı zamanda belge yönetimi süreçlerinin standardizasyonu, erişim hızının artırılması, izlenebilirliğin sağlanması ve kurumsal verimliliğin geliştirilmesi gibi çok boyutlu kazanımlar da sağlamıştır. Bununla birlikte, geçen süre zarfında oluşturulan bu yapının kullanıcı deneyimi, hizmet süreçlerinin işleyişi, dijitalleştirilen belgelerin kullanım etkinliği ve sistem altyapısının işlevselliği açısından kapsamlı bir değerlendirmeye tabi tutulmamış olması önemli bir eksiklik olarak ortaya çıkmıştır.

Kamu hizmetlerinde kalite anlayışının giderek önem kazanması, arşiv hizmetlerinin yalnızca teknik bir faaliyet alanı olarak değil, aynı zamanda kullanıcı deneyimi ve hizmet kalitesi perspektifiyle ele alınmasını gerekli kılmaktadır. Bu çerçevede arşiv hizmetlerinin değerlendirilmesi, teknik yeterlilik, hizmet sunum sürecinin niteliği ve kurumsal imaj boyutlarının birlikte incelenmesini zorunlu kılmaktadır. Bu kapsamda gerçekleştirilen çalışmada, kurum arşivlerinde sunulan hizmetler kullanıcı deneyimleri çerçevesinde değerlendirilmiş, hizmet kalitesinin teknik, fonksiyonel ve kurumsal imaj boyutları açısından nasıl şekillendiği ortaya konulmuştur. Bu yönüyle çalışma, yalnızca mevcut bir sistemin değerlendirilmesini değil, aynı zamanda başlangıç aşamasından itibaren oluşturulan bir kurum arşivinin gelişim sürecine ilişkin özgün bir inceleme alanı ortaya koymaktadır.

Literatürde benzer nitelikte, uygulamaya dayalı ve bütüncül değerlendirme içeren çalışmaların sınırlı olması, araştırmanın özgün değerini artırmaktadır. Elde edilen bulguların, bu alandaki uygulamaların geliştirilmesine ve kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik iyileştirme süreçlerine katkı sunması beklenmektedir.

1. BÖLÜM

GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın genel çerçevesi ortaya konulmaktadır. Bu kapsamda öncelikle konunun önemi açıklanmakta, ardından araştırmanın amacı ve problemi, çalışma alanı, kapsamı ve izni ile sınırlılıkları ele alınmaktadır. Bölümün sonunda ise araştırmanın düzeni açıklanarak tez bölümlerinin içeriğine ilişkin genel bilgi verilmektedir.

1.1. KONUNUN ÖNEMİ

Dünya ekonomisinde 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren yaşanan dönüşümle birlikte, istihdam ve katma değer ağırlık merkezi tarım ve sanayi sektörlerinden hizmet sektörüne kaymıştır. Refah düzeyindeki artış, çalışma hayatına katılan kadın oranındaki yükselme, kentleşme ve bilgi-iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler hem ulusal hem de uluslararası ölçekte mal ve hizmet dolaşımını hızlandırmış, bunun sonucunda hizmet sektörü birçok ülkede ekonominin baskın sektörü haline gelmiştir (Cowell, 1984; Çeştepe ve Ergün, 2011, s. 52; Ekinci, 2010, ss. 269-270; Ghobadian vd., 1994, s. 43; T.C. Ticaret Bakanlığı, 2022). Hizmet sektöründeki bu büyüme, kalite yönetimi çalışmalarının da üretim odaklı anlayıştan hizmet odaklı anlayışa doğru genişlemesini sağlamıştır (Devebakan ve Aksaraylı, 2003, s. 39). Ürün kalitesine ilişkin klasik yaklaşımlar zamanla hizmet kalitesinin ölçülmesi, yönetilmesi ve iyileştirilmesi alanına uyarlanmıştır. Bu süreçte hizmet kalitesi, sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamanın temel araçlarından biri olarak önem kazanmıştır.

Kalite, literatürde ağırlıklı olarak müşteri/kullanıcı gereksinimi ve beklentilerini karşılama derecesiyle tanımlanmakta, yalnızca teknik özellikleri değil, algılanan değer ve memnuniyeti de kapsayan bütüncül bir kavram olarak ele alınmaktadır (Juran ve Godfrey, 1998; Mergen, 1993). Hizmet kalitesi, en genel anlamıyla, sunulan hizmetin kullanıcıların beklenti ve gereksinimlerini karşılama derecesi olarak tanımlanmaktadır (Parasuraman vd., 1985). Hizmet kalitesi, kullanıcı odaklı, algısal ve bağlama duyarlı bir kavram olarak, hizmet sunumunun etkinliğini ve kullanıcı memnuniyetini değerlendirmede temel bir gösterge niteliği taşımaktadır. Ekonomideki yeri yadsınamaz derecede önem arz eden hizmet sektöründe yaşanan yükseliş beraberinde kurumlar arasında rekabeti de getirmiştir. Bu nedenle işletmeler, sundukları hizmetin düzeyini bilmek istemekte, hizmet

kalitesinin ölçümü ile sundukları hizmetlerin yol haritasını ortaya koymaya çalışmaktadır (Ekin ve Cesur, 2022, s. 1196). İşletmelerin, rakiplerine kıyasla daha kaliteli hizmet sunarak müşteri beklentilerini daha yüksek düzeyde karşılamaları ve bu sayede rekabet avantajı elde etmeleri mümkündür (Yücel, 2013, s. 87). Bu nedenle, müşteri beklentilerinin karşılanma düzeyinin belirlenebilmesi ve hizmet süreçlerinin iyileştirilebilmesi için hizmet kalitesinin ölçülmesi önemli bir yönetim aracı olarak görülmektedir. Özellikle kamu sektöründe bu ölçümler, kaynak tahsisinin rasyonelleştirilmesi, vatandaş memnuniyetinin artırılması ve hesap verebilirliğin güçlendirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Tekin ve Organ, 2019, s. 15).

Hizmetleri ürünlerden ayıran soyutluk, aynı anda üretilip tüketilmeleri, heterojenlik ve kullanıcıya bağımlı değişkenlik gibi özellikler (Ghobadian vd., 1994; Parasuraman vd., 1985), hizmet kalitesinin ölçümünü karmaşık hale getirmekte, bu nedenle hizmet kalitesi araştırmaları kullanıcı algı ve beklentilerine dayalı modellerin geliştirilmesine odaklanmaktadır.

Hizmet kalitesinin ölçüm ve değerlendirilmesine odaklanan araştırmalar, literatürde çeşitli hizmet kalitesi modellerinin geliştirilmesine zemin hazırlamıştır. Bunlar arasında ilk sistematik modellerden biri Christian Grönroos tarafından geliştirilen Hizmet Kalitesi Modelidir (Aydoğdu ve Diker, 2020, s. 543; Grönroos, 1984, s. 36; Yarimoglu, 2014, s. 81). Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin dışında, hizmet kalitesinin ölçümünde farklı boyutlara ağırlık veren birçok farklı model de kullanılmaktadır (Kılıç ve Eleren, 2009, ss. 94-95). Söz konusu modellerden bazıları: fark modeli (SERVQUAL), Haywood-Farmer'ın niteliksel hizmet kalite modeli, sentezlenmiş hizmet kalite modeli, SERVPERF, P-C-P nitelik modeli, öncül ve aracı model olarak sıralanabilir (Erdoğan ve Aksoy, 2014, ss. 167-177; Seth vd., 2005, ss. 916-928). Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinden sonra geliştirilen modellerin, Grönroos'un fonksiyonel kalite olarak açıkladığı boyutu şekillendiren modeller olduğu ileri sürülmektedir (İkiz, 2010, s. 11).

Çeşitli sektörlerle uyartılabilmesi nedeniyle SERVQUAL modeli hizmet kalitesinin ölçülmesinde yaygın biçimde kullanılmaktadır. Bilgi hizmetleri alanında ise bu model temel alınarak geliştirilen LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçeği özellikle kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesinde kullanılmaktadır (Çetin ve Özsaatcı, 2022). Her ne kadar yaygın olarak kullanılan modelin SERVQUAL modeli olduğu bilinse de bu

modelin birçok zayıf yönünün olduğu değerlendirilmektedir (Değermen, 2011, s. 76). Babakus ve Boller'e (1992, s. 253) göre, hizmet kalitesi boyutluluğu incelenen hizmet türü kapsamında değişebileceğinden, SERVQUAL modeli ile gerçekleştirilecek çalışmaların sonuçlarında dikkatli olunmalıdır.

Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli boyutlarının hizmet kalitesi ölçümü için yapılacak araştırmalarda daha kapsamlı sonuçlar elde edilmesine olanak tanıdığını öne süren Kozak ve Aydın (2018, s. 182), bunun nedeni olarak ise Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin teknik ve fonksiyonel kalite ile birlikte müşterilerin görüşlerini yansıtan imaj kalitesini de sunmasından kaynaklandığını, araştırmacıların tek bir model üzerinden ve tüm tarafları içerecek şekilde değerlendirme yapabilmelerini sağlayan Grönroos Hizmet Kalitesi Modelini tercih etmelerini önermektedir.

Bilgi merkezleri (kütüphane, arşiv ve dokümantasyon merkezleri) hizmet sektörünün, bilgiye erişim ve bilgi yönetimi ekseninde uzmanlaşmış alt bileşenlerini oluşturmaktadır. Bu kurumların etkili ve kullanıcı odaklı hizmet sunumu, yalnızca bireysel kullanıcı memnuniyetini değil, aynı zamanda bağlı oldukları kurumların araştırma, karar alma ve hizmet üretim süreçlerinin niteliğini de doğrudan etkilemektedir. Kütüphane hizmet kalitesini ölçmek üzere geliştirilen ve SERVQUAL modelinden uyarlanan LibQUAL+®, son yirmi yılda akademik ve araştırma kütüphanelerinde yaygın biçimde kullanılmış ve kullanıcıların “istenen-algılanan-minimum” hizmet düzeyleri arasındaki farkları ortaya çıkararak hizmet kalitesinin sistematik biçimde izlenmesine olanak sağlamıştır (Cook vd., 2001; Hayati ve Heryanto, 2020).

Bilgi ve belge hizmeti sunan yapılar olarak arşivlerin hizmet verdikleri kurumların sürekliliğine ve işleyişine katkı sundukları yadsınamaz bir gerçektir. Kamu kurum ve kuruluşlarında yürütülen idari, hukuki, mali ve teknik iş süreçleri ile bu kapsamda sunulan hizmetler belge üretimi ile gerçekleştirilmektedir. Arşivler, bilgi merkezleri içinde özellikle kurumsal süreklilik, hukuki delil niteliği, hesap verebilirlik ve kurumsal bellek işlevleriyle önemli bir konuma sahiptir. Kamu kurumlarında yürütülen idari, hukuki, mali ve teknik işlemlerin izlenebilir ve denetlenebilir nitelik kazanması, bu süreçlerin belgelenmesi, saklanması ve gerektiğinde erişime sunulması ile mümkün olmaktadır. Etkin bir belge ve arşiv yönetimi sistemi, kamu yönetiminde şeffaflığın, hesap verebilirliğin ve iyi yönetişimin temel bileşenlerinden biri olarak kabul edilmektedir.

(Abong ve Luyombya, 2024, s. 2). Nitekim farklı ülkelerde yapılan araştırmalar, kurumlarda kayıt ve arşiv yönetiminin iyileştirilmesinin, hizmet sunumunun hızlanması, hata oranlarının azalması, vatandaş memnuniyetinin artması ve yönetsel karar süreçlerinin iyileşmesi gibi çıktılarla doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir (Musembe, 2016).

Belgeler, kamu kurum veya kuruluşlarının faaliyetlerinin kayıt altına alınmasının yanı sıra geçmişte gerçekleştirilen işlemlerin doğrulanması, sorumlulukların ortaya konulması, gelecek planlamasının yapılması, sunulan hizmetlerin değerlendirilmesi gibi hususlarda destekleyici rol oynarlar (Dikopoulou ve Mihiotis, 2010, ss. 262-264).

Etkin bir arşiv ve belge yönetim sisteminin oluşturulması ile kurum ve kuruluşların karar alma süreçleri, hizmet sunumu, denetim faaliyetlerinin verimliliği artmakta, kurumsal iç ve dış süreçlerin yönetimi kolaylaşmaktadır (Mater ve Şahin, 2022, ss. 224-225). Bu bağlamda kurum arşivleri, yalnızca belgelerin biriktirildiği (depolama) merkezler olmaktan öte, kurumsal hafızanın oluşmasını ve sürekliliğini güvence altına alan bilgi ve belge merkezleri olarak değerlendirilmelidir (Özdemirci, 1996a, s. 89). Nitekim bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, arşivlerin işlevlerini ve arşivcilik mesleğinin niteliğini önemli ölçüde dönüştürmüş; bilginin elektronik ortamla bütünleşmesi, Sümerlerden günümüze uzanan arşivcilik tarihinde geleneksel arşiv yöntem ve tekniklerinin algılanış ve uygulanış biçimlerinde önemli bir dönüm noktası oluşturmuştur (Torunlar ve Özdemirci, 2014, s. 399).

Söz konusu hususlar dikkate alındığında, modern arşiv yönetiminde sunulan arşiv hizmetlerinin kullanıcılar tarafından nasıl algılandığının belirlenmesi, değerlendirilmesi ve aksayan yönlerin iyileştirilmesi önemli bir gerekliliktir. Ayrıca kurum ve kuruluşların bünyesinde oluşturulan kurum arşivlerinin düzenli, erişilebilir, güvenli, gizliliğin korunduğu bir anlayışla belge ve arşiv hizmeti sunması, kurumsal verimlilik ile nitelikli ve hızlı kamu hizmet sunumu açısından büyük önem taşımaktadır.

Belge yönetimi ve arşiv uygulamalarının kamu kurum ve kuruluşlarında kurumsal performansa ve insan kaynağı üzerindeki ölçülebilir etkilerine yönelik gerçekleştirilen çalışmalarda genel olarak dijitalleştirme, eğitim, sistem altyapı çalışmaları, arşivlerde düzenleme, erişilebilirlik gibi hususların ön plana çıktığı anlaşılmaktadır.

Kamu kurumlarında belge yönetimi uygulamalarının insan kaynakları performansı üzerindeki etkisinin analiz edildiği bir çalışmada, belge yönetiminin sadece teknik bir süreç olmadığı, stratejik bir etki alanı olduğu vurgulanmıştır (Hendrawan vd., 2025, s. 79). Buna göre dijitalleştirme, personelin eğitimi ve belge yönetim sistemlerinin altyapısının modernizasyonu ile hizmet kalitesinin artırılacağı ve hızlı kamu hizmeti sunulabileceği ortaya konulmuştur.

Belge yönetim faaliyetlerinin organizasyonel performans ve çalışan verimliliği üzerine etkilerinin incelendiği bir araştırmada (Agu vd., 2022, ss. 74-75), belge yönetimi ile çalışan etkinliği arasında pozitif yönde bir ilişki bulunduğu belirtilmekte, belgelerin etkin yönetimi sayesinde iş süreçlerinde zaman kaybının azaltılabildiği ve daha hızlı bilgi erişimi ile personel verimliliğinin artırılabilirdiği ifade edilmektedir.

Ulusal bilgi politikasının ve ulusal bilgi sisteminin stratejik yapı taşlarından biri olarak tanımlanan arşiv ve belgelerin düzenli yönetiminin bilgi akışının verimliliğini artıracağına dikkat çeken Rhoads (1989, ss. 2-10), erişilebilir ve standartlaştırılmış arşivlerin bilgiye erişimde ve kamu hizmet süreçlerinde hız sağladığını, güvenli ve politikalarla uyumlu belge yönetimi ve arşiv uygulamalarının hesap verebilirliğe katkı sunduğunu ve bu durumun kurumsal verimlilik ile hizmet kalitesini olumlu yönde etkilediğini belirtmektedir.

Arşivlerin, kamu politikası geliştirme ve karar alma süreçlerinde oynadığı rolü inceleyen Widiyawati vd. (2023, ss. 47-49) ise kamu hizmetlerinde alınan kararların niteliğinin, kullanılan bilginin doğruluğu, erişilebilirliği ve güvenilirliği ile doğrudan ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bağlamda arşivler ve belgeler, yalnızca geçmişe ait olarak algılanmaz, aktif yönetsel araçlar olarak karar alma süreçlerinde kullanılır. Çalışmada, kamu politikası kararlarının sağlıklı biçimde alınabilmesi için belgelerin sistematik ve düzenli biçimde yönetilmesi zorunlu olarak görülmektedir. Arşivlerin, geçmiş uygulamaların izlenmesini, önceki kararların sonuçlarının değerlendirilmesini ve kurumsal hafızanın sürekliliğini sağlayarak kanıta dayalı politika üretimini mümkün kılan yapılar olduğu vurgulanmaktadır.

Libya Ulusal Arşiv Merkezinin örneğinden hareketle hizmet kalitesi ile örgüt performansı arasındaki ilişkinin “sınırsız iyileşme” olgusu çerçevesinde incelendiği araştırmada,

kamu kurumlarında sunulan hizmetlerin kalitesinin örgütsel performans üzerindeki etkisi değerlendirilmiştir (Saeid, 2020).

T.C. Cumhurbaşkanlığı Devlet Arşivleri Başkanlığı tarafından sunulan araştırma hizmetlerinin mevcut yapısını inceleyen Sesigür (2023), mevzuat, örgütlenme ve uygulamalar çerçevesinde hizmetlerin etkinlik ve kullanıcı odaklılık açısından yeniden yapılandırılmasına yönelik öneriler geliştirmiştir.

Zimbabve Ulusal Arşivlerinin bakanlıklara, yerel yönetimlere, kurum ve kuruluşlara, vatandaşlara, gazetecilere, yayıncılara ve araştırmacılara sunduğu hizmetlerin kalitesini ele alan Magama ve Ngoepe (2025) etkili ve verimli arşiv hizmetlerinin sunulabilmesi amacıyla hizmet kalitesinin düzenli olarak değerlendirilmesini, kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerinin doğru biçimde anlaşılmasını ve güncel hukuki düzenlemeler ile politika, standart ve prosedürlerden oluşan sağlam bir kurumsal çerçevenin oluşturulmasını önermektedir. Söz konusu araştırmada ayrıca, modern ekipmanların temini ve uygun hizmet ortamlarının sağlanması sayesinde fiziksel ve teknolojik altyapının geliştirilmesi gerektiği vurgulanmakta, sürekli eğitilen ve motive edilen personelin ise kaliteli hizmet sunumunun ana unsuru olduğu belirtilmektedir. Aynı çalışmada hem kullanıcı memnuniyetinin artırılması hem de olumsuz hizmet algısının bertaraf edilebilmesi için hizmetlerin vaat edildiği şekilde sunulmasının önemi vurgulanmakta, iletişimin doğruluğu ve tutarlılığının kaliteli hizmet sunumunun temel unsurları olduğu ifade edilmektedir.

Bu çalışmalar birlikte değerlendirildiğinde, belge ve arşiv yönetiminin kurumsal performans, hizmet kalitesi, karar alma süreçleri ve kullanıcı memnuniyeti üzerinde önemli etkilerinin bulunduğu görülmektedir. Bununla birlikte, mevcut araştırmaların ağırlıklı olarak örgütsel ve yönetsel sonuçlara odaklandığı, kurum arşivlerinde sunulan hizmetlerin kullanıcı algıları ve deneyimleri temelinde bütüncül ve sistematik biçimde değerlendirilmesine yönelik çalışmaların ise sınırlı kaldığı anlaşılmaktadır.

Kütüphane literatüründe hizmet kalitesini konu alan çalışmalara sıkça rastlanmakta, buna karşılık arşiv hizmetlerinin kalitesini doğrudan ele alan çalışmaların, özellikle kurum arşivleri bağlamında, daha sınırlı kaldığı görülmektedir. Mevcut araştırmaların önemli bir kısmının devlet arşivleri üzerinde yoğunlaştığı, kurum arşivlerinde sunulan hizmetlerin

kullanıcı bakış açısıyla değerlendirilmesine yönelik kapsamlı ve sistematik çalışmaların ise görece sınırlı olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum, kurum arşivlerinde sunulan hizmetlerin kalitesinin kullanıcı bakış açısıyla değerlendirilmesine yönelik önemli bir araştırma boşluğunun bulunduğunu ve bu alanda yapılacak çalışmaların literatüre özgün ve tamamlayıcı bir katkı sağlayacağını ortaya koymaktadır.

Her hizmet sunan organizasyonda olduğu gibi arşivlerde de kullanıcı memnuniyetinin artırılabilmesi ve etkin bir hizmet sunumunun sağlanabilmesi için hizmet kalitesinin ölçülmesi, hizmet sunumunda aksayan hususların tespit edilmesi, çözüm yollarının geliştirilmesi ve uygulanmasının mümkün olacağı değerlendirilmiştir. Bu bağlamda, kurum arşivlerinde sunulan hizmetlerin kullanıcılar tarafından nasıl algılandığının ortaya konulması, kullanıcı beklenti ve algıları arasındaki sapmaların belirlenmesi, aksayan yönlerin tespit edilerek iyileştirme önerilerinin geliştirilmesi hem kurumsal hem de akademik açıdan önemli bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda, kurum arşivlerinde sunulan hizmetlerin kullanıcı algıları temelinde değerlendirilmesi, yalnızca hizmet kalitesinin ölçülmesi açısından değil, aynı zamanda kurumsal verimlilik, hesap verebilirlik ve veri temelli yönetim süreçlerinin geliştirilmesi açısından da kritik bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır.

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE PROBLEMİ

Bu çalışmanın amacı, kurum arşivlerinde sunulan arşiv hizmetlerinin kullanıcılar tarafından nasıl deneyimlendiğini, algılandığını ve değerlendirildiğini ortaya koymaktır. Bu doğrultuda araştırma, hizmet kalitesini kullanıcıların hizmetten ne elde ettikleri (teknik kalite), hizmeti nasıl deneyimledikleri (fonksiyonel kalite) ve kuruma ilişkin algıları (kurumsal imaj) üzerinden ele alan Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli çerçevesinde, kullanıcıların arşiv hizmetlerine ilişkin beklenti, deneyim ve değerlendirmelerini nitel bir yaklaşımla incelemeyi amaçlamaktadır.

Araştırmada, hizmet kalitesinin nicel göstergelerle ölçülmesinden ziyade, kullanıcıların arşiv hizmetlerine ilişkin öznel deneyimlerinin, algılarının ve değerlendirmelerinin derinlemesine anlaşılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda, kurum arşivi kullanıcılarının Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin teknik kalite (hizmetin doğruluğu, erişilebilirliği ve işlevselliği) ve fonksiyonel kalite (hizmet sunum süreci, iletişim, hız ve güvenilirlik)

boyutlarına ilişkin deneyimleri ile araştırmanın analizinde ayrı bir tema olarak ele alınan kurumsal imaj (kuruma ve arşiv birimine duyulan güven, algılanan itibar) çerçevesindeki değerlendirmelerinin nasıl şekillendiği ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın bir diğer amacı, kullanıcı anlatılarında ortaya çıkan beklenti-deneyim uyumları ve uyumsuzluklarını belirleyerek, kurum arşivlerinde sunulan hizmetlerin hangi yönlerinin kullanıcı memnuniyetini desteklediğini, hangi yönlerinin ise geliştirilmesi gerektiğini tematik bir çerçevede analiz etmektir. Bu bağlamda araştırma, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin kullanıcı perspektifinden nasıl geliştirilebileceğine ilişkin stratejik ipuçları ve iyileştirme alanları sunmayı amaçlamaktadır.

Bu amaçlar doğrultusunda çalışma, Merkez Bankası Arşivi örneği üzerinden, kamu kurumlarında arşiv hizmetlerinin yalnızca belge saklama işleviyle sınırlı olmayan, kullanıcı deneyimi, hizmet süreçleri ve kurumsal algı boyutlarıyla bütüncül biçimde ele alınması gerektiğini ortaya koymayı hedeflemektedir. Elde edilen bulguların, hem kamu kurumlarında arşiv hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik uygulamalara hem de bilgi ve belge yönetimi literatüründe kurum arşivlerinde hizmet kalitesi konusundaki sınırlı çalışmalara nitel bir katkı sunması beklenmektedir.

Araştırma kapsamında, Merkez Bankası Arşivinde sunulan arşiv hizmetlerinin kullanıcılar tarafından nasıl algılandığı, deneyimlendiği ve anlamlandırıldığı incelenmiştir. Merkez Bankası Arşivinde kullanıcıların dile getirdiği sorun ve deneyimlerin, benzer yapıya sahip birçok kurum arşivinde karşılaşılan durumlarla örtüşebileceği varsayımından hareketle, bu çalışmanın temel problemi “kurum arşivlerinde sunulan arşiv hizmetlerinin, hizmet kalitesinin temel boyutları olan teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj çerçevesinde sistematik ve kullanıcı odaklı bir bakışla ele alınmaması” olarak belirlenmiştir.

Çalışmanın amacı doğrultusunda, bu çalışma ile yanıt aranan araştırma soruları şu şekildedir:

S.1- Kurum arşivi kullanıcılarının arşiv hizmetlerine ilişkin beklentileri ve deneyimleri, Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları çerçevesinde nasıl şekillenmektedir?

S.2- Kurum arşivi kullanıcılarının arşiv hizmetlerinden yararlanma sürecinde karşılaştıkları güçlükler, sorunlar ve ihtiyaçlar nelerdir ve bu unsurlar Grönroos boyutlarıyla nasıl ilişkilendirilebilir?

S.3- Kullanıcıların arşiv personeline ilişkin değerlendirmeleri, beklentileri ve önerileri nelerdir?

S.4- Kurum arşivi kullanıcıları nezdinde kurum arşivinin imajı ve güven algısı nasıl oluşmaktadır?

S.5- Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin boyutları temelinde, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik temel tema ve strateji alanları nelerdir?

1.3. ARAŞTIRMANIN ÇALIŞMA ALANI, KAPSAMI VE İZNİ

Bu araştırmanın çalışma alanını, Merkez Bankası bünyesinde sunulan kurum arşivi hizmetleri oluşturmaktadır. Çalışma alanı olarak Merkez Bankası Arşivinin seçilmesinde, kurumun geniş belge üretim hacmi, çok katmanlı örgütsel yapısı, arşiv hizmetlerinin kurum içi iş süreçleriyle doğrudan ilişkisi ve kullanıcıların arşiv hizmetleriyle farklı düzeylerde etkileşim kurması etkili olmuştur. Bu bağlamda araştırma, Merkez Bankası Arşivinde sunulan hizmetlerin kullanıcı deneyimleri temelinde değerlendirilmesine odaklanmaktadır. Araştırma alanının kurumsal yapısı, arşiv hizmet süreçleri ve kullanıcı etkileşim biçimlerine ilişkin ayrıntılı açıklamalara tezin üçüncü bölümünde yer verilmiştir.

Bu araştırma, Merkez Bankası bünyesinde sunulan arşiv hizmetlerinin, Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları çerçevesinde nitel bir yaklaşımla incelenmesine dayanmaktadır. Bu doğrultuda çalışma, Merkez Bankası Arşivi ile doğrudan etkileşim içerisinde bulunan genel müdürlük ve şube çalışanlarının arşiv hizmetlerine ilişkin deneyimlerini, algılarını ve değerlendirmelerini kapsamaktadır. Araştırmada, kullanıcıların arşiv hizmetlerine ilişkin beklentileri, hizmetten yararlanma sürecinde edindikleri deneyimler, hizmet sunum süreci ve arşiv personeline yönelik değerlendirmeleri ile hizmetlerin geliştirilmesine ilişkin önerileri bütüncül bir bakış açısıyla ele alınmıştır.

Araştırmanın kapsamı, nitel araştırma yöntemi ile sınırlandırılmış olup veri toplama tekniği olarak yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Açık uçlu görüşme soruları hazırlanırken Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin üç temel boyutu ile Merkez Bankası arşiv hizmet süreçleri ve uygulamaları ilişkilendirilmiştir. Veri toplama sürecinde, Merkez Bankasının farklı genel müdürlük ve şubelerinde görev yapan çalışanlarla 17 Temmuz 2025-17 Ekim 2025 tarihleri arasında görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmeler aracılığıyla, katılımcıların arşiv hizmetlerine yönelik deneyimlerine ilişkin ayrıntılı veriler elde edilmiştir. Bu kapsamda araştırma, Merkez Bankası Arşiv hizmetlerini kullanıcı deneyimleri üzerinden değerlendiren nitel bir çalışma olarak tasarlanmıştır.

Bu çalışma, Hacettepe Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırma Etik Kurulu tarafından incelenmiş ve etik açıdan uygun bulunmuştur. Çalışma için, Hacettepe Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırma Etik Kurulunun 22 Nisan 2025 tarih ve 2025/08 sayılı kararı ile etik kurul onayı alınmıştır. Etik kurul onayı kapsamında araştırmanın amacı, yöntemi, veri toplama araçları ve katılımcı haklarına ilişkin hususlar ayrıntılı biçimde değerlendirilmiş ve araştırmanın belirtilen yöntem ve prosedürler çerçevesinde yürütülmesinin etik açıdan uygun olduğu karara bağlanmıştır. Araştırmaya katılan tüm bireyler araştırmanın amacı hakkında bilgilendirilmiştir. Bu kapsamda, çalışmaya katılımın gönüllülük esasına dayandığı, kişisel verilerin toplanmadığı, katılımcıların görüşme sürecinde istedikleri zaman araştırmadan çekilebilecekleri ve bunun kendileri açısından herhangi bir sorumluluk doğurmayacağı açıkça belirtilmiştir. Görüşmeler kapsamında elde edilen verilerin yalnızca bilimsel amaçlarla kullanılacağı, katılımcı kimlikleriyle ilişkilendirilmeyeceği ve tüm yanıtların anonim biçimde bulgular ve sonuç bölümlerinde akademik yazım ilkelerine uygun olarak sunulacağı taahhüt edilmiştir.

1.4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ

Bu çalışmada, kurum arşivlerinde sunulan arşiv hizmetlerinin kullanıcılar tarafından nasıl deneyimlendiğini, algılandığını ve değerlendirildiğini ortaya koymak amacıyla nitel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Nitel yaklaşım, bireylerin deneyimlerini, algılarını ve değerlendirmelerini derinlemesine incelemeye olanak sağlaması nedeniyle çalışmanın amacına uygun bir araştırma çerçevesi sunmaktadır.

Araştırma, nitel araştırma desenlerinden durum çalışması yaklaşımı çerçevesinde tasarlanmıştır. Bu doğrultuda Merkez Bankası Arşivi, belirli bir kurumsal bağlam içinde arşiv hizmetlerinin bütüncül olarak incelenmesine imkân veren bir araştırma alanı olarak ele alınmıştır. Araştırmanın uygulama alanını oluşturan Merkez Bankası Arşivinin kurumsal yapısı, hizmet süreçleri ve kullanıcı etkileşim biçimleri, araştırmanın durum çalışması deseniyle uyumlu olarak tezin üçüncü bölümünde ayrıca açıklanmıştır.

Verilerin toplanmasında yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Görüşmeler, Merkez Bankası bünyesinde arşiv hizmetlerinden yararlanan ve bu hizmetlerle doğrudan etkileşim içinde bulunan çalışanlarla gerçekleştirilmiştir. Bu teknik, katılımcıların arşiv hizmetlerine ilişkin deneyimlerini, algılarını ve değerlendirmelerini kendi ifadeleriyle ortaya koymalarına imkân sağlamaktadır.

Elde edilen veriler içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. Analiz sürecinde, veriler sistematik biçimde kodlanmış, benzer içerikler bir araya getirilerek temalar oluşturulmuş ve bu temalar Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları çerçevesinde yorumlanmıştır. Bu yaklaşım, araştırmanın kuramsal çerçevesi ile elde edilen bulgular arasında bütüncül bir ilişki kurulmasını sağlamaktadır.

Araştırmanın yöntemi, veri toplama süreci ve analiz aşamalarına ilişkin ayrıntılı açıklamalar tezin üçüncü bölümünde yer almaktadır.

1.5. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bu araştırma, kamu kurumlarında sunulan arşiv hizmetlerinin kullanıcı deneyimleri temelinde anlaşılmasına yönelik nitel bir çerçeve sunmakla birlikte, bazı sınırlılıklar içermektedir. Öncelikle çalışma, yalnızca Merkez Bankası bünyesinde yürütülen arşiv hizmetleri ile sınırlıdır. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, Merkez Bankası Arşivi ile doğrudan etkileşim içerisinde bulunan belirli genel müdürlük ve şube çalışanlarının görüşlerine dayanmaktadır. Bu nedenle çalışma sonuçları, Merkez Bankasının tamamını temsil etme ya da tüm kamu kurum ve kuruluşlarındaki arşiv hizmetlerine genellenme iddiası taşımamaktadır. Ancak benzer yapıya sahip kamu kurum ve kuruluşlarında sunulan arşiv hizmetlerine ilişkin göstergeler sunma potansiyeline sahiptir.

Araştırmanın bir diğer sınırlılığı, nitel araştırma yaklaşımının doğası gereği, bulguların katılımcıların öznel deneyimlerine, algılarına ve değerlendirmelerine dayanmasıdır. Katılımcı anlatıları, bireysel deneyimler ve kurumsal bağlam tarafından şekillendirildiğinden, elde edilen veriler nesnel bir ölçüm sonucu olarak değil, kullanıcı deneyimlerini yansıtan nitel göstergeler olarak değerlendirilmelidir. Bu durum, çalışmanın amacı doğrultusunda bir sınırlılık olmanın ötesinde, araştırmanın nitel karakterinin doğal bir sonucudur.

Araştırma, belirli bir zaman diliminde toplanan verilere dayanmaktadır. Bu nedenle arşiv hizmet süreçlerinde zaman içerisinde meydana gelebilecek yapısal, teknolojik veya yönetsel değişimler araştırma kapsamı dışında kalmıştır. Hizmet kalitesi algılarının dinamik bir yapıya sahip olduğu dikkate alındığında, elde edilen bulguların yorumlanmasında çalışmanın gerçekleştirildiği dönemin koşullarının göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

Bu sınırlılıklara rağmen çalışma, kamu kurumlarında arşiv hizmetlerinin kullanıcı deneyimleri temelinde değerlendirilmesine yönelik önemli bulgular sunmakta, benzer kurumsal yapılarda gerçekleştirilecek gelecekteki araştırmalar için yol gösterici bir nitelik taşımaktadır.

1.6. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ

Bu araştırma, kamu kurumlarında sunulan arşiv hizmetlerinin kalitesinin Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli çerçevesinde değerlendirilmesini amaçlamaktadır. Çalışma; giriş, kavramsal çerçeve, yöntem, bulgular ve değerlendirme, tartışma ve değerlendirme ve sonuç olmak üzere altı bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde araştırmanın genel çerçevesi ortaya konulmuştur. Söz konusu bölümde araştırma konusunun önemi, amacı ve problemi, araştırmanın çalışma alanı, kapsamı ve izni ile çalışmanın düzeni ve sınırlılıkları açıklanmaktadır. Ayrıca, arşiv hizmetlerinin kamu kurumları açısından taşıdığı öneme yer verilmiş, hizmet kalitesi, belge yönetimi ve kurumsal arşiv sistemine ilişkin temel kavramlara değinilerek bu kavramların arşiv hizmetlerinin niteliği, kullanıcı odaklılık ve kurumsal etkinlik açısından taşıdığı önem ortaya konulmuştur.

İkinci bölümde araştırmanın kavramsal temelleri oluşturulmuştur. Bu bölümde hizmet olgusu, hizmet kalitesi kavramı, hizmet kalitesini ölçmeye yönelik modeller ve özellikle Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin boyutları ayrıntılı biçimde ele alınmıştır. Ayrıca, kamu kurumlarında arşiv hizmetlerinin niteliği, kullanıcı boyutuyla hizmet sunum süreçleri literatür ışığında tartışılmıştır.

Üçüncü bölüm, araştırmanın yöntemine ayrılmıştır. Bu bölümde araştırmanın modeli, araştırma alanı ve kurumsal bağlamı, çalışma grubu, veri toplama araçları ve analiz teknikleri açıklanmıştır.

Dördüncü bölümde, araştırma kapsamında yapılan görüşmelerden elde edilen bulgular sunulmuş ve bu bulgular Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin boyutları (teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj) bağlamında yorumlanmıştır. Katılımcı görüşlerinden doğrudan alıntılara yer verilerek bulgular desteklenmiştir.

Beşinci bölümde, araştırma kapsamında elde edilen bulgular Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları temelinde derinlemesine tartışılmıştır. Bu doğrultuda bulgular, öncelikle kuramsal çerçeve doğrultusunda yorumlanmış, ardından ilgili literatürle karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Ayrıca, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik çıkarımlara yer verilmiş, araştırmanın kuramsal ve uygulamaya dönük katkıları ortaya konularak elde edilen sonuçların alan yazına ve uygulamaya sunduğu değer değerlendirilmiştir.

Son bölüm, araştırmanın sonucunu ve önerilerini içermektedir. Bulgular doğrultusunda kamu kurumlarında arşiv hizmetlerinin kalite düzeyinin artırılmasına yönelik stratejik ve uygulamalı öneriler geliştirilmiştir. Ayrıca, araştırmanın kısıtlılıkları çerçevesinde gelecekte yapılacak çalışmalara ilişkin yönlendirmelere yer verilmiştir.

Bu düzen çerçevesinde araştırmanın hem kuramsal arka planı hem de uygulama sonuçları bütüncül bir şekilde ele alınmış, kamu kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin değerlendirilmesine ilişkin kapsamlı bir yapı oluşturulmuştur.

Araştırmanın raporlanması ve tezin yazım aşamasında, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünün belirlediği akademik yazım standartlarına tam uyum gözetilmiştir.

Bu doğrultuda sayfa düzeni, başlık hiyerarşisi ve genel biçimlendirme kuralları için “Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesi” ile yönergeye uygun olarak enstitü tarafından sunulan tez şablonundan yararlanılmıştır. Literatür taraması, verilerin analizi ve bulguların tartışılması süreçlerinde başvurulacak kaynakların gösteriminde, metin içi atıf ve kaynakça düzenlemeleri bütünüyle APA 7 (American Psychological Association, 7th Edition) formatına uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

2. BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde hizmet olgusu, hizmet kalitesi kavramı, hizmet kalitesini ölçmeye yönelik modeller ve özellikle Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin boyutları ayrıntılı biçimde ele alınmıştır. Ayrıca, kamu kurumlarında arşiv hizmetlerinin niteliği, kullanıcı boyutuyla hizmet sunum süreçleri literatür ışığında tartışılmıştır.

2.1. HİZMET, KALİTE VE HİZMET KALİTESİ KAVRAMLARI

2.1.1. Hizmetin Tanımı ve Önemi

Sözlük anlamı, birinin işini görme veya birine yarayan bir işi yapma (Türk Dil Kurumu, t.y.-a), iş görme, iş yapma, yararlı çalışma (Püsküllüoğlu, 2005, s. 464) olan hizmet kavramı, farklı disiplinlerde farklı boyutlarıyla ele alınan çok yönlü bir terimdir. Tablo 1’de de görüldüğü üzere hizmet kavramına ilişkin tanımlar, fizyokratlardan günümüze uzanan tarihsel süreçte farklı kuramsal yaklaşımlar doğrultusunda çeşitli boyutlarıyla ele alınmış ve değerlendirilmiştir (Öztürk, 2015, s. 3).

Tablo 1 Hizmetin tarihsel tanımları (Cowell, 1984, s. 21; Öztürk, 2015, s. 3)

Dönem	Hizmetin Tanımı
Fizyokratlar (-1750)	Tarımsal üretimin dışındaki tüm faaliyetler
Adam Smith (1723-90)	Somut (dokunulabilir) bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler
J. B. Say (1767-1832)	Ürünler fayda ekleyen, tüm imalat dışı faaliyetler
Alfred Marshall (1842-1924)	Yaratıldığı anda varlık bulan mallar (hizmetler)
Batı Ülkeleri (1925-60)	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan hizmetler
Çağdaş Tanım	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan bir faaliyet

Tablo 1’de yer alan tanımlar incelendiğinde, farklı iktisadi yaklaşımların hizmet kavramını kendi dönemlerinin dinamiklerine göre şekillendirdiği anlaşılmaktadır. Fizyokratların tarım dışı tüm faaliyetleri hizmet sayan yaklaşımı sırasıyla Adam Smith ile maddi olmayan üretime, J. B. Say ile ekonomik değer katan faaliyetlere ve nihayetinde Alfred Marshall ile eşzamanlı üretilip tüketilen mallar tanımına evrilmiştir. Batı ülkelerinde 1925-1970 yılları arasında “fiziksel değişikliğe yol açmayan faaliyetler” olarak ele alınan hizmet kavramının çağdaş literatürde üç temel eksenle tanımlandığı görülmektedir. Hill (1977, s. 336), Wirtz ve Lovelock (2022, s. 6) hizmeti, taraflar arası etkileşimle diğer ekonomik birimde ortaya çıkan durum değişikliği ve ekonomik faaliyetler olarak ifade etmiştir. Kotler (1997, s. 467) ve Torlak vd. (2019, s. 8) kavramın yapısal özelliklerine odaklanarak hizmetin mülkiyet devriyle sonuçlanmayan, eşzamanlı üretilip tüketilen ve stoklanamayan soyut bir performans/fayda olduğunu vurgulamıştır. Öte yandan Pine ve Gilmore (1999, s. 8), Vargo ve Lusch (2004, s. 2) ile Grönroos (2011, s. 285) ise hizmeti uzmanlaşmış yetkinliklerin uygulandığı, müşteriye özel ve karşı tarafın uygulamalarına değer katan bir süreç olarak ele almıştır.

Hizmet kavramındaki bu gelişim, hizmet sektörünün ekonomik yapı içerisindeki öneminin giderek artmasıyla paralel bir seyir izlemiştir. Günümüzde hizmetler yalnızca tamamlayıcı faaliyetler değil, başlı başına değer üreten temel bir ekonomik sektör hâline gelmiştir. Sanayi toplumundan bilgi ve hizmet toplumuna geçişle birlikte hizmet sektörü, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin ekonomik yapılarında giderek daha fazla pay almaya başlamıştır. Gelişmiş ülkelerin GSYİH’nin üçte ikisinin hizmet sektöründen oluştuğu (Szirmai ve Verspagen, 2015, s. 46) değerlendirildiğinde bu durum, hizmetlerin ekonomik büyüme, istihdam yaratma ve toplumsal refah açısından taşıdığı önemi ortaya koymaktadır.

2.1.2. Hizmetin Temel Özellikleri

Literatürde, hizmetlerin özelliklerinin anlaşılabilmesi için genellikle fiziksel mallardan ayırt edilmesini sağlayan belirgin özelliklerinin vurgulandığı anlaşılmaktadır. Cowell’a (1980, s. 228) göre hizmetler soyut olması, bozulabilir olması, heterojen (değişken) olması ve stoklanamaması özellikleriyle açıklanmaktadır. Farklı çalışmalarda kavramların adlandırılmasında bazı farklılıklar bulunsa da hizmetlerin temel niteliğini açıklayan unsurlar büyük ölçüde benzerdir (Torlak vd., 2019, s. 11).

Soyutluk, hizmetlerin tüketiminden önce fiziksel mallar gibi görülememesi, tadılamaması, hissedilememesi, duyulamaması veya koklanamaması anlamına gelmektedir (Mudie ve Pirrie, 2006, ss. 3-5).

Ayrılmazlık, hizmetlerde üretim ve tüketimin genellikle aynı anda gerçekleşmesini ifade etmektedir. Fiziksel mallar önce üretilip depolanabilir, daha sonra satılıp tüketilebilirken, hizmetler çoğu durumda sunulduğu anda tüketilmektedir (Kotler ve Armstrong, 2008, s. 240; Mudie ve Pirrie, 2006, ss. 3-5).

Değişkenlik (heterojenlik), eş zamanlı üretim ve tüketimin bir sonucu olarak hizmet performansının farklılık gösterebilmesidir. Bu farklılık yalnızca hizmeti sunandan değil, hizmeti alan bireylerin beklenti, geçmiş deneyim ve ruh hâli gibi özelliklerinden de kaynaklanabilmektedir. Ayrıca aynı kişi tarafından farklı zamanlarda sunulan aynı hizmet dahi birbirinden farklı nitelikte olabilmektedir (Mudie ve Pirrie, 2006, ss. 3-5).

Bozulabilirlik, daha sonra satış ve kullanım için hizmetlerin saklanamayacağı (depolanamayacağı) anlamına gelmektedir (Mudie ve Pirrie, 2006, ss. 3-5; Öztürk, 2015, ss. 21-22).

Yukarıda sıralanan dört temel özelliğe ek olarak bazı çalışmalarda hizmetlerde talep tahmini zorluğu, mülkiyetlerinin devredilemezliği ve elle tutulamazlık özellikleri de vurgulanmaktadır (İslamoğlu ve Aydın, 2020, ss. 26-27). Ancak genel olarak hizmetlerin temel özellikleri, onların fiziksel mallardan farklı olarak üretim, sunum ve değerlendirme süreçlerine sahip olduğunu göstermektedir.

2.1.3. Kalite Kavramı ve Tarihsel Süreçte Kalite

Herhangi bir bakımdan üstünlük, nitelik (Türk Dil Kurumu, t.y.-b) olarak açıklanan kalite kavramının literatürde çeşitli tanımları yapılsa da kaliteyi tanımlama çabalarının imalat sektörü kaynaklı olduğu, hatta yaygın olarak bilinen Japon felsefesinde kalite kavramının “sıfır hata-ilk defasında doğru yapmak” olarak açıklandığı bilinmektedir (Parasuraman vd., 1985, s. 41). Juran ve Godfrey’e (1998, s. 2.1) göre kalite, müşterinin ihtiyaçlarını ve memnuniyetini karşılayan ürün özellikleridir. Ertiryaki (1992, s. 1) ise kaliteyi herhangi bir ürünün niteliklerinin, bu ürünü alan ve kullanan kişinin ihtiyaçlarını karşılayabilme derecesi olarak açıklamaktadır. Başka bir tanıma göre ise kalite, müşteri veya kullanıcının

ihtiyaç ve beklentilerini kullandıkları ürün veya hizmetin ne kadar karşıladığına dair inançlarıdır (Mergen, 1993, s. 25). Her üç tanımda da dikkat çeken husus kalite kavramının müşteri/kullanıcı memnuniyeti odaklı açıklanmış olmasıdır.

Kalite kavramı, farklı disiplinler ve paydaşlar tarafından farklı biçimlerde ele alınmakta, bu nedenle kaliteye ilişkin tek, açık ve üzerinde uzlaşmış bir tanım geliştirmek güçleşmektedir (Garvin, 1984, ss. 25-29). Buna göre, kalitenin aşkın ürün, kullanıcı, üretim ve değer temelli yaklaşımlar çerçevesinde tanımlanması, kavramın çok boyutlu ve bağlama bağlı bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Kalite kavramının çok boyutlu yapısı, farklı dönemlerde çeşitli yaklaşımlarla ele alınmasına neden olmuştur. İlk dönemlerde kalite daha çok ürünlerin gözle kontrol edilmesi ve ustalık becerisiyle ilişkilendirilmiştir. Bu anlayışın yansımaları, Fenikelilerde standartlara uymayan üretimin ağır yaptırımlarla karşılanması, Eski Mısır ve Azteklerde ürünlerin çeşitli araçlarla kontrol edilmesi, Orta Çağ'da ise lonca ve Ahilik teşkilatlarında ustaların üretim ve kalite denetiminden sorumlu olması şeklinde görülmektedir (Bozkurt ve Odaman, 2000, s. 1; M. Şimşek, 2007, ss. 15-16). Bu uygulamalar, kalitenin sistematik kalite yönetimi anlayışı ortaya çıkmadan önce de önemsendiğini göstermektedir.

Sanayi Devrimi öncesine ilişkin yukarıda yer alan süreç, sonrasında modern anlamda ortaya konulan kalite kavramına giden yolu açmıştır. Sanayi Devrimi sonrasında üretim ölçeğinin büyümesiyle birlikte kalite, sistematik kontrol faaliyetlerinin konusu haline gelmiştir (Bozkurt ve Odaman, 2000, s. 1; M. Şimşek, 2007, s. 16). Bu süreçte üretim sonunda yapılan muayene faaliyetleri zamanla istatistiksel kalite kontrol, kalite güvencesi ve toplam kalite yönetimi yaklaşımlarına dönüşmüştür (Efil, 2016, ss. 14-16). Bu gelişmeyle birlikte muayene, üretim sürecinde hatalı ürünlerin tüketiciye ulaşmasını önlemek amacıyla yapılan kontroller yoluyla hataların tespit edilmesi olarak tanımlanmıştır. İstatistiksel kalite kontrol ise muayene anlayışının yalnızca son kontrolle sınırlı kalmayıp giriş ve ara kontrolleri de kapsayacak biçimde genişlemesini ifade etmektedir.

Daha sonraki aşamada kalite güvencesi, ürün veya hizmetin belirlenen kalite standartlarını karşılamasına yönelik güven sağlayan planlı ve sistematik faaliyetler bütünü olarak gelişmiştir (M. Şimşek, 2007, s. 540). Toplam kalite yönetimi ise kaliteyi

yalnızca kontrol faaliyetlerinin konusu olmaktan çıkarak, müşteri/kullanıcı beklentilerinin karşılanması, süreçlerin sürekli iyileştirilmesini ve örgütteki tüm çalışanların kalite sorumluluğuna katılmasını esas alan bütüncül bir yönetim yaklaşımı haline getirmiştir (Efil, 2016, s. 16; H. Şimşek, 2007, ss. 42-43).

Kalite güvencesi anlayışının gelişmesiyle birlikte kalite süreçlerinin belirli standartlara dayandırılması önem kazanmıştır. Bu kapsamda farklı ülkelerde ve sektörlerde kalite sistem standartları hazırlanmış; standartlar, kalite uygulamalarının ortak, izlenebilir ve sistematik bir yapıya kavuşturulmasına katkı sağlamıştır (Efil, 2016, ss. 231-233; Türk Standardları Enstitüsü, t.y.). Bu süreç, ilerleyen dönemde kuruluşların kalite yönetim sistemlerini geliştirmelerine yol gösteren kalite yönetimi ve kalite güvencesi standartlarının kurumsallaşmasına zemin hazırlamıştır (Peker, 2008, ss. 6-8).

Sonuç olarak kalite, Sanayi Devrimi öncesinde daha çok ustalık ve ürün denetimi kapsamında değerlendirilen bir olgu iken, Sanayi Devrimi sonrasında artan üretim kapasitesiyle birlikte sistematik kontrol faaliyetlerinin konusu haline gelmiştir. Bu süreçte muayene faaliyetleri istatistiksel kalite kontrole, ardından kalite güvencesi ve standart temelli uygulamalara, nihayetinde ise toplam kalite yönetimi anlayışına dönüşmüştür. Başlangıçta üretim faaliyetleri kapsamında gelişen bu yaklaşımlar, hizmetler sektörünün ağırlık kazandığı günümüzde hem imalat hem de hizmet sektörü açısından geçerli olan süreç, standart, sürekli iyileştirme ve müşteri/kullanıcı memnuniyeti odaklı bir yönetim anlayışına temel oluşturmuştur.

2.1.4. Hizmet Kalitesi: Tanımı, Kapsamı ve Boyutları

Hizmet kalitesi, sunulan hizmet seviyesinin müşteri beklentilerini ne kadar iyi karşıladığının bir ölçüsü (Parasuraman vd., 1985, s. 42), iç ve dış müşteri beklentilerinin karşılanabilmesi için mükemmel veya üstün hizmet sunulması, bir işletmenin iç ve dış müşteri beklentilerini karşılayabilme veya müşteri beklentisinin üzerine çıkabilme yeteneği (E. Eroğlu, 2004, s. 87) olarak açıklanmaktadır. Bu tanımlar ve yaklaşımlar birlikte değerlendirildiğinde, hizmet kalitesinin yalnızca hizmetin çıktısına değil, aynı zamanda hizmet sunum sürecine ve kullanıcı algılarına dayanan çok boyutlu bir kavram olduğu görülmektedir. Bu durum, hizmet kalitesinin ölçümünde kullanıcı beklentileri ile deneyimlerinin birlikte ele alınmasını zorunlu kılmaktadır.

Grönroos (1984, s. 36), hizmet firmalarının gelecekte başarılı bir şekilde rekabet edebilmeleri için sundukları hizmetlerin kalitesini geliştirmek zorunda olacaklarını belirtmekte, bunun için ise hizmet kalitesinin tüketiciler tarafından nasıl algılandığını tanımlamanın ve hizmet kalitesinin ne şekilde etkilendiğinin önemine vurgu yapmaktadır. Bu bağlamda Grönroos'un hizmet kalitesini teknik ve fonksiyonel boyutlar ile kurumsal imaj üzerinden ele alan yaklaşımı, hizmetin hem çıktısını hem de sunum sürecini birlikte değerlendirmeye imkân sağlamaktadır.

Parasuraman vd.'nin (1985, s. 42) aktardığına göre, hizmet kalitesini tartışan eski çalışmalar (Grönroos, 1982; Lehtinen ve Lehtinen, 1982; Lewis ve Booms, 1983; Sasser, Olsen ve Wyckoff, 1978 ve literatürde yer alan az sayıda diğer çalışma) üç ana unsur üzerinde durmaktadır:

- Tüketiciler tarafından yapılacak hizmet kalitesi değerlendirmeleri malların kalitesini değerlendirmelerine göre daha zordur.
- Hizmet kalitesi algısının kaynağı, tüketicilerin beklentileri ile sunulan hizmetin performansının karşılaştırılmasıdır.
- Kalite değerlendirmelerinde hizmetin sonucu tek belirleyici faktör değildir, hizmet sunum süreci de kalite değerlendirmelerinin bir parçasıdır.

Aynı çalışmada (Parasuraman vd., 1985, s. 42) ayrıca, bir firma tarafından müşterilere sunulan hizmetlerin ve hizmetlerin kalitesinin nasıl algılandığının, hizmetin somut olmaması nedeniyle tespit edilebilmesinin güç olabileceği belirtilmektedir. Bir hizmetin kalitesi doğası gereği karmaşıktır (Grönroos, 1982, s. 33). Bunun nedeni, aldığı hizmete ilişkin tüketicinin oluşturacağı görüşü etkileyecek düzeyde hizmetin sunum sürecine ilişkin farklı beceri ve etkinliklerin olmasıdır.

Ghobadian vd.'ne (1994, s. 46) göre hizmet kalitesinde iyileştirme sağlamanın önünde bazı engeller vardır. Buna göre, hizmet kalitesinin iyileştirilmesi açısından dikkate alınması gereken hususlar aşağıda sıralanmıştır:

- Görünürlük eksikliği: Hizmet sunan taraf açısından sorunlar her zaman görülemeyebilir.

- Özel sorumlulukları belirlemedeki zorluklar: Hizmet kalitesi algısı, hizmet süreçlerinin farklı aşamaları tarafından belirlense de kaliteye ilişkin sorunlar hizmet sunumunun belirli bir aşamasına bağlanamaz.
- Hizmet kalitesini artırmak için gereken süre: Hizmet kalitesinin sistem ve yöntemlere değil insana bağlı olması nedeniyle sorunların çözümü uzun zaman gerektirir.
- Teslimat belirsizlikleri: Hizmet sunumunun ve hizmet kalitesinin kontrolü, insanların bireysel ve öngörülemeyen doğası nedeniyle karmaşıktır.

Diğer taraftan, aynı yazarlar tarafından hizmet kalitesine ulaşmanın yolları da ortaya konulmuştur (Ghobadian vd., 1994, ss. 46-47). Bunun için:

- Pazar ve müşteri odaklı olunması,
- Ön saflarda görev yapan personelin güçlendirilmesi,
- Personelin iyi eğitilmiş ve motive olmuş olması,
- Net olacak şekilde hizmet kalitesi vizyonunun ortaya konulması,

durumunda hizmet kalitesine ilişkin sorunların bertaraf edilebileceği ve istenilen hizmet kalitesinin yakalanabileceği belirtilmektedir. Bu kapsamda, müşteri ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda hizmet birimlerinin inisiyatif almasının sağlanması, müşteri ile etkileşimde bulunan personelin eğitilmiş ve işine odaklı olması, personel tarafından benimsenebilecek ortak bir kalite vizyonunun oluşturulması ve kuruluşların müşteri beklenti ve ihtiyaçlarına uygun hareket etmesi önerilmektedir.

Kalitenin çok boyutlu bir olgu olduğunu, ürün ve hizmet kalitesinin sağlanabilmesi için kalitenin temel boyutlarının belirlenmesi gerektiğini öne süren Ghobadian vd. (Ghobadian vd., 1994, ss. 50-51), farklı düşünürler tarafından ortaya konulan kalite boyutlarının değişkenlik gösterdiğini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda, Grönroos kalite boyutlarını teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj olarak ele alırken, Lehtinen ve Lehtinen ise fiziksel kalite, kurumsal kalite ve interaktif kalite olarak sınıflandırılmaktadır.

Parasuraman vd. (1985, s. 47), gerçekleştirdikleri bir çalışmada hizmet kalitesinin boyutlarını şu şekilde on kategori altında toplamıştır: güvenilirlik, isteklilik, yetkinlik, ulaşılabilirlik, nezaket, iletişim, itibar, güvenlik, müşteriye anlama ve tanıma ile fiziksel unsurlar. Aynı yazarlar söz konusu çalışmayı geliştirerek 1988 yılında SERVQUAL adını verdikleri ve 22 maddeden oluşan bir ölçek ortaya koymuşlardır (Parasuraman vd., 1988, s. 25). Bu çalışmada algılanan hizmet kalitesinin boyutları güvenilirlik, isteklilik, güvence, empati ve fiziksel unsurlar olarak yeniden düzenlenmiştir.

2.1.5. Hizmet Kalitesinin Ölçüm Modelleri

Hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik literatürde çeşitli modeller geliştirilmiştir. Bunlar arasında en erken ve etkili yaklaşımlardan biri Grönroos Hizmet Kalitesi Modelidir (Aydoğdu ve Diker, 2020, s. 543; Grönroos, 1984, s. 36; Yarimoglu, 2014, s. 81). Grönroos 1984 yılında Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli'ni ortaya koymuştur (Kılıç ve Eleren, 2009, s. 94). Grönroos'a göre hizmetin kalitesi beklenen hizmet ve algılanan hizmet değişkenlerine bağlıdır (Grönroos, 1984, ss. 36-37). Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli, hizmet kalitesini teknik kalite ve fonksiyonel kalite boyutları üzerinden açıklamakta; teknik ve fonksiyonel kalite sonucunda oluşan kurumsal imajın ise hizmet kalitesi algısını etkileyen ve bazı çalışmalarda üçüncü bir boyut olarak değerlendirilen bir unsur olduğunu ileri sürmektedir (Grönroos, 1984, ss. 38-40). Buna göre, teknik kalite müşterinin ne aldığı, fonksiyonel kalite ise müşterinin hizmeti nasıl aldığı ile ilgilidir. Hizmetin teknik ve fonksiyonel kalitesinin sonucunda imaj oluşmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi yalnızca çıktıyı ifade eden teknik kalite ile değil, hizmetin sunuluş biçimini ortaya koyan fonksiyonel kalite ve işletme imajıyla birlikte şekillenmekte olup bu süreçte fonksiyonel boyutun belirleyici olduğu görülmektedir (Kılıç ve Eleren, 2009, s. 94). Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli, hizmet kalitesinin boyutlarını açıklayan kavramsal bir çerçeve sunmaktadır. Ancak model, bu boyutların ölçümüne ilişkin standartlaştırılmış bir ölçek önermemektedir. Bu nedenle modelin uygulandığı araştırmalarda, ölçüm araçlarının araştırma bağlamına göre geliştirildiği veya mevcut ölçeklerin uyarlanarak kullanıldığı görülmektedir (Gürbüz ve Ergülen, 2006; Kang ve James, 2004; Kitapçı vd., 2011; Kozak ve Aydın, 2018).

1985 yılına gelindiğinde ise Parasuraman, Zeithaml ve Berry kaliteyi beklenti-algı farkı üzerinden kavramsallaştıran Fark Modeli SERVQUAL'i öne sürmüştür (Seth vd., 2005,

ss. 916-919). Literatürde bir dönüm noktası teşkil eden SERVQUAL modeli, hizmet kalitesinin müşteri beklentileri ile algılanan performans arasındaki ayrışmadan türediğini ileri sürmüştür (Kılıç ve Eleren, 2009, s. 94). Kütüphane ve bilgi merkezlerinde hizmet kalitesinin değerlendirilmesine yönelik olarak, SERVQUAL modelinden türetilen LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçeği yaygın biçimde tercih edilmektedir (Çetin ve Özsaatçı, 2022, s. 77).

Literatürde SERVQUAL dışında farklı hizmet kalitesi modelleri de geliştirilmiştir. Haywood ve Farmer tarafından 1988 yılında geliştirilen Boyut/Özellik Hizmet Kalitesi Modeli, hizmet kalitesini fiziksel imkânlar, süreç, davranış ve mesleki deneyim gibi boyutlarla ele almaktadır. Ancak hizmet kalitesinin ölçümü bu model ile sağlanamamaktadır (Seth vd., 2005, ss. 919-920).

1980'li yıllarda geliştirilen bu modeller, sonraki dönemlerde ortaya çıkan hizmet kalitesi ölçüm araçları için hizmet kalitesinin nasıl kavramsallaştırılacağı ve hangi boyutlar üzerinden değerlendirileceği konusunda önemli bir teorik temel oluşturmuştur. Ancak hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik standart, karşılaştırılabilir ve farklı sektörlere uygulanabilir ölçeklerin geliştirilmesi esas olarak 1990'lı yıllarda hız kazanmıştır.

1990'lı yıllardan itibaren hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan modellerin daha sistematik, karşılaştırılabilir ve deneysel uygulamaya uygun ölçekler hâline geldiği görülmektedir. Özellikle SERVQUAL ve devamında geliştirilen türev modellerin farklı hizmet alanlarında yaygın biçimde uygulanmaya başlanması, literatürde ölçme yaklaşımının belirgin şekilde değiştiğine işaret etmektedir. Bu dönemden sonra çalışmaların sayısında artış yaşandığı, modellerin sektörel uyarlamalarının çoğaldığı ve hizmet kalitesinin nicel olarak değerlendirildiği araştırmaların ağırlık kazandığı anlaşılmaktadır (Seth vd., 2005, ss. 919-927).

1990-1996 döneminde geliştirilen modeller incelendiğinde, hizmet kalitesi literatürünün SERVQUAL yaklaşımının ötesine geçerek performans odaklı ölçüm, bilgi teknolojilerinin hizmet sunumuna etkisi, ideal standartlar ve teknoloji temelli hizmet deneyimleri gibi farklı boyutlara yöneldiği görülmektedir. Bununla birlikte, söz konusu modellerin önemli bir bölümünün belirli sektörlere özgü kaldığı, bir kısmının ise

kavramsal düzeyde kalıp yeterli deneysel doğrulamaya ulaşamadığı anlaşılmaktadır (Seth vd., 2005, ss. 920-925).

1996 yılı sonrasında geliştirilen modellerde ise hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti, algılanan değer ve örgüt içi hizmet süreçleriyle ilişkilendirilmeye başlandığı görülmektedir. Bu durum, hizmet kalitesi literatürünün yalnızca müşteri algısını ölçen bir yaklaşım olmaktan çıkarak daha bütüncül ve çok boyutlu bir yapıya evrildiğini göstermektedir. Ayrıca, hizmet kalitesi ile memnuniyet arasındaki ilişkinin açıklanmasına ve iç hizmet süreçlerinin değerlendirilmesine yönelik ilginin arttığı anlaşılmaktadır (Seth vd., 2005, ss. 925-927).

2000'li yıllarla birlikte dijitalleşmenin etkisiyle hizmet kalitesi araştırmalarının elektronik hizmet ortamlarına yöneldiği, web tabanlı hizmet deneyimi, kullanılabilirlik ve çevrim içi güvenlik gibi yeni boyutların hizmet kalitesi literatürüne dâhil edildiği görülmektedir. Böylece hizmet kalitesi ölçümü, geleneksel yüz yüze hizmet etkileşiminin ötesine geçerek teknoloji temelli hizmet deneyimlerini de kapsayan daha geniş bir çerçeveye ulaşmıştır (Seth vd., 2005, ss. 927-932).

Yukarıda yer alan hizmet kalitesi ölçüm modellerinin kronolojik gelişimi incelendiğinde, literatürde belirgin bir dönemsel dönüşüm olduğu görülmektedir. 1980'li yıllarda çalışmaların daha çok hizmet kalitesinin kavramsallaştırılması ve hizmetin yapısal özelliklerinin açıklanmasına odaklandığı dikkat çekmektedir. 1990'lı yıllar ise hizmet kalitesi literatüründe kuramsal tartışmalardan ölçülebilir, karşılaştırılabilir ve deneysel olarak uygulanabilir modellere geçişi temsil eden metodolojik bir kırılma süreci olarak değerlendirilebilir. Bu süreçte hizmet kalitesi ölçüm modelleri farklı sektörlerle uyarlanmış, müşteri memnuniyeti, algılanan değer ve örgüt içi hizmet süreçlerini kapsayacak biçimde çeşitlenmiştir. 2000'li yıllarla birlikte ise dijitalleşme, çevrim içi hizmet sunumu ve teknoloji temelli etkileşimlerin yaygınlaşması sonucunda hizmet kalitesi ölçüm anlayışının elektronik hizmet deneyimini de içeren daha kapsamlı ve dinamik bir yapıya evrildiği görülmektedir.

2.2. ARŞİVLER VE KURUM ARŞİVLERİNDE HİZMET KALİTESİ

Bu bölümde, arşiv kavramı ve arşiv türleri, kurum arşivlerinin özellikleri ve işlevi ile arşiv hizmetlerinde kalite unsurları ele alınmış ve konuya ilişkin literatür değerlendirilmiştir.

2.2.1. Arşiv Kavramı ve Arşiv Türleri

Arşiv, özel ve/veya tüzel kişiler tarafından oluşturulan veya alınan, arşiv değerine sahip belgelerin belirlenen standartlar kapsamında seçilmesinden, korunmasından ve kullandırılmasından sorumlu olan kurum, arşiv değerine sahip belgeler ve belgelerin saklandığı mekânlar olarak açıklanmaktadır (T.C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, 2009, s. 4). Binark'a (1980, s. 4) göre arşiv; "kurumların, gerçek veya tüzel kişilerin gördükleri hizmetler, yaptıkları haberleşme veya işlemler sonucu meydana gelen (toplanan, biriken) ve bir maksatla saklanan dokümantasyon; söz konusu dokümantasyona bakan kurum, bunları barındıran yerlerdir. Bu tanımda idari makam, bina ve belgeye atıflar yapılarak arşiv tarif edilmiştir. Günümüz arşivcilik literatüründe arşiv:

- Sahip olduğu belgeleri bağlı olunan mevzuat, mesleki prensipler ve standartlar kapsamında koruyan ve hizmete sunan, türüne ve hizmet ettiği göreve göre çeşitli ölçeklerde oluşturulan bilgi ve belge merkezi olarak açıklanmıştır (Rukancı vd., 2021, s. 2).
- Tabi olunan mevzuat hükümlerine, mesleki ilke ve standartlara uygun biçimde sahip olduğu arşiv değeri taşıyan belgeleri koruma ve hizmete sunma sorumluluğunu yerine getiren türü ve görev kapsamına göre çeşitli ölçek ve türlerde oluşturulmuş bilgi ve belge merkezi (Rukancı vd., 2023, s. 17),

olarak tanımlanmaktadır.

Arşivler hizmet standartları, faaliyet süreçleri ve teknik uygulamaların organizasyonel çerçevede bütüncül olarak değerlendirildiği yapılar olarak karşımıza çıkmaktadır (Rukancı vd., 2021, s. 21). Kurumsal yapı, hukuki statü, hizmet sunulan kullanıcılar, malzemenin yapısı, belge türleri, kullanım amaçları gibi hususlar dikkate alındığında arşivlerin tek tip bir yapı altında sınıflandırılmasının mümkün olmadığı anlaşılmaktadır

(Binark, 1980, ss. 9-11; Rukancı vd., 2021, ss. 21-31; Schmidt, 2011, s. 3). Modern arşivcilik anlayışında arşivler yalnızca belgelerin saklandığı depolar değil, tarihsel materyalleri koruyan ve kanıt niteliğindeki belgelere hızlı ve güvenilir erişim sağlayan, teknolojik gelişmelerle sürekli dönüşen, belirli görev, sorumluluk ve hizmet fonksiyonları çerçevesinde yapılandırılmış bilgi merkezleri olarak değerlendirilmektedir (Rukancı vd., 2021, s. 3; Schmidt, 2011, s. 1).

Arşivlerin sahip olduğu bu yapısal ve işlevsel çeşitlilik, farklı ölçütlere dayalı sınıflandırma yaklaşımlarını da beraberinde getirmiştir. Türkiye’de arşiv türlerine ilişkin erken ve kapsamlı sınıflandırmalardan biri Binark (1980, ss. 9-11) tarafından sunulmuş, sistematik sınıflandırmalardan bir diğeri ise Rukancı ve diğerleri (2021, ss. 21-31) tarafından yapılan çalışmada ortaya konulmuştur.

Binark’a (1980, ss. 9-11) göre arşiv türleri; devlet arşivleri, şehir arşivleri, bucak (nahiye) arşivleri, noter arşivleri, dinî arşivler, özel arşivler, hastane arşivleri, ekonomik arşivler, kartografik arşivler, ikonografik arşivler, folklor arşivleri, odyo-vizüel arşivler ve günlük kullanılan arşivler olmak üzere belirli ölçütlere göre sınıflandırılmaktadır. Binark’ın sınıflandırmasında arşiv türleri, ağırlıklı olarak belge türü, içerik yapısı ve kullanım bağlamı esas alınarak belirlenmiştir.

Rukancı ve diğerleri (2021, ss. 21-31) tarafından yapılan çalışmalarda ortaya konulan yaklaşımda ise arşivler hukuki statü, materyal türü ile dönemsel ve tematik özellikler temelinde üç ana başlık altında sınıflandırılmaktadır. Bu sınıflandırma, hem mevzuat temelli arşiv yapısını yansıtmakta hem de kurumsal ve işlevsel arşiv uygulamalarına dayalı daha bütüncül bir yaklaşım sunmaktadır. Rukancı ve diğerlerine (2021, s. 31) göre arşivler, hukuki statüleri bakımından kamu arşivleri (devlet arşivleri ve kurum arşivleri) ve özel arşivler (şahıs arşivleri, aile arşivleri ve tüzel kişi arşivleri) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

Uluslararası arşivcilik literatüründe arşiv türlerinin, kurumun yapısal özellikleri ve hizmet sunulan kullanıcı profili temelinde ele alındığı yaklaşımlar da yer almaktadır. Bu kapsamda Schmidt (2011, s. 3) arşivleri üniversite/akademik arşivler, kurumsal/şirket arşivleri, kamu/devlet arşivleri, tarih kurumları ve dernekleri arşivleri, müze arşivleri, dini arşivler ile özel koleksiyonlar şeklinde ele almakta ve bu arşiv türlerinin erişim, kullanım

ve hizmet sunulan çevre açısından farklılıklar gösterdiğini vurgulamaktadır. Schmidt tarafından ortaya konulan bu sınıflandırma, Society of American Archivists (Amerikan Arşivciler Derneği) arşivleri kurum türü ve hizmet sunduğu kullanıcı profili temelinde ele alan yaklaşımıyla uyumludur.

Arşiv türlerine ilişkin yukarıda yapılan sınıflandırmalar, arşivlerin yalnızca sahiplik veya belge türleri bakımından değil, aynı zamanda sundukları hizmetlerin kapsamı, erişim düzeyi ve kullanıcı profilleri açısından da farklılaştığını ortaya koymaktadır. Bu farklılaşmaya rağmen, arşivlerin sınıflandırılmasında aidiyet unsuru ile fiziksel yapı ve içerik özellikleri temel ölçütler arasında yer almakta, bu unsurlar arşivlerin birden fazla tür altında değerlendirilmesine olanak tanımaktadır (Rukancı vd., 2021, s. 31). Yukarıda sıralanan yaklaşımlar değerlendirildiğinde kurum arşivlerinin hem hukuki statü temelli sınıflandırmaların hem de kurum türü ve hizmet sunulan çevreye dayalı yaklaşımların ortak bir kesitinde konumlanan bir arşiv türü olduğu anlaşılmaktadır.

2.2.2. Kurum Arşivlerinin Özellikleri ve İşlevi

Modern yönetim anlayışında, kamuda yapılan iş ve işlemlerin kaydedilmesi, iş süreçlerinin bu kayıtlara dayanarak yürütülmesi bir gereklilik olarak görülmektedir (Kandur, 2011, s. 3). Kurum arşivleri, belirli bir kuruma ait belgelerin idari, bilimsel ve kültürel gerekçelerle uzun süre saklandığı, kullanıma sunulduğu, saklanmasına ihtiyaç duyulmayanların ayıklandığı ve imha işlemine tabi tutulduğu arşiv türüdür (Rukancı vd., 2021, s. 23).

Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, kamu kurum ve kuruluşlarına belge üretiminden muhafazaya, ayıklama ve imha işlemlerinden Devlet Arşivleri Başkanlığına devir süreçlerine kadar uzanan bütüncül bir kurum arşivi kurma zorunluluğu getirmektedir. Bu idari, teknik ve hukuki sorumluluğun temel amacı; faaliyetler sonucu oluşan ve delil niteliği taşıyan belgelerin modern arşivcilik tekniklerine göre düzenlenerek devletin, kurumların ve kişilerin haklarını güvence altına almak ve bu belgeleri araştırmacıların kullanımına sunmaktır (Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, 2019). Söz konusu yönetmeliğe göre kurum ve kuruluşlar:

- Yangın, hırsızlık, rutubet, sıcaklık, su baskını, toz ve her türlü hayvan ve haşeratın tahribatına karşı belgelerini korumaktan ve mevcut asli düzenleri içerisinde saklamaktan,
- Elektronik ortamda oluşturulan ve/veya saklanan belgelerin her türlü afet, siber saldırı, yazılım/donanım kaynaklı veya olası diğer tehditlere/risklere karşı gerekli güvenlik önlemlerinin alınmasından ve belge kayıplarının önlenmesi kapsamında felaket kurtarma planlamasından,
- Belge yönetimi ile arşiv hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu ve öncelikle mesleki eğitim almış yeterli sayıda ve nitelikte personel görevlendirmekten,
- Kurum arşivlerinde saklanan belgelerin inceleme usul ve esaslarının düzenlenmesinden,
- Dosyalama usul ve esaslarına uygun düzenlemeler ve uygulamalar yapmaktan, standart dosya planının uygulanmasından, dosya etiketi hazırlanmasından,
- Belgelerin arşivlere devredilme ve arşivlerde düzenleme işlemlerinin yerine getirilmesinden,
- Ayıklama ve imha işlemleri ile komisyonların oluşturulmasından,
- Dijitalleştirme işlemlerinin gerçekleştirilmesinden,

sorumludur.

Kurum arşivlerinin kuruluş amaçlarından en önemlisi, ait oldukları kurumun faaliyet alanına ilişkin hukuki ve mali değer taşıyan bilgi ve belgelerin bilimsel, kültürel veya idari gerekçelerle korunması ve kullanıma sunulmasıdır (Rukancı vd., 2021, ss. 23-24).

Kurum arşivlerinde sunulan devir, tasnif, ayıklama, saklama, imha, kullanıma sunma hizmetlerinin gecikmesi veya tamamen ihmal edilmesi durumlarında kişilerin ve/veya kurumların mali veya hukuki hak kayıplarına uğrayabilecekleri açıktır. Kaliteye odaklanan bir kurumdan müşterilerin veya kullanıcıların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak değer sağlayan davranış, tutum, faaliyet ve süreçlerle sonuçlanan bir kültürü

teşvik etmeleri beklenmekte, söz konusu kurum tarafından sunulan ürünlerin ve hizmetlerin kalitesinin müşteriler nezdinde memnuniyet kabiliyeti ve müşteriler üzerlerinde bırakılan etki ile belirlenebileceği ortaya konulmaktadır (Türk Standardları Enstitüsü, 2015).

2.2.3. Arşiv Hizmetlerinde Kalite Unsurları

Kurum arşivleri, yalnızca belgelerin fiziksel veya dijital olarak saklandığı birimler değil, aynı zamanda kurumsal bilgiye erişimi sağlayan, karar alma süreçlerini destekleyen ve kurumsal hafızanın sürekliliğini güvence altına alan hizmet odaklı yapılardır (Millar, 2017, ss. xi, 81, 93, 129; Özdemirci, 2015, s. 184). Bu nedenle arşivlerin sunduğu hizmetlerin kalitesi hem belge yönetimi süreçlerinin etkinliği hem de kullanıcıların arşivden yararlanma deneyimi açısından belirleyici bir rol oynamaktadır (Şentürk, 2021, s. 70). Arşiv hizmetlerinde kalite, yalnızca sunulan belgenin doğruluğu veya erişilebilirliği ile sınırlı olmayıp, hizmetin sunuluş biçimi, sürecin yönetimi, personel-kullanıcı etkileşimi ve kurumsal güven unsurlarını da kapsayan çok boyutlu bir kavramdır (Conway, 1986, s. 399; Şentürk, 2011, ss. 301-303).

Hizmet sektörü perspektifinden ele alındığında, kurum arşivlerinde kullanıcıların (kurum içi/kurum dışı) arşiv hizmetine ilişkin algısının yalnızca hizmet çıktısının niteliğine değil, aynı zamanda hizmet deneyiminin tüm boyutlarına ve kurum imajına da bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bu yaklaşım, hizmet kalitesini “beklenen hizmet” ile “algılanan hizmet” arasındaki fark üzerinden açıklayan hizmet kalitesi literatürüyle örtüşmektedir (Grönroos, 1984, ss. 36-37). Araştırmanın analiz çerçevesinde kurumsal imaj teknik ve fonksiyonel kalite ile birlikte ayrı bir tema olarak değerlendirilmiş olsa da, Grönroos'un özgün modelinde hizmet kalitesi teknik kalite (hizmet sonucunun/çıktının niteliği) ve fonksiyonel kalite (hizmetin nasıl sunulduğu/süreç deneyimi) olmak üzere iki temel boyut üzerinden açıklanmaktadır. Kurumsal imaj ise bu iki boyutun kullanıcı tarafından algılanışını etkileyen ve hizmet deneyimlerinin birikimiyle şekillenen bir unsur olarak ele alınmaktadır (Grönroos, 1984, ss. 38-40).

Grönroos'un teknik ve fonksiyonel kalite ayrımını kurumsal imaj unsuru ile birleştiren yaklaşımı, kurum arşivlerinde sunulan hizmetlerinin çok boyutlu yapısının analizine olanak sunmaktadır. Arşiv hizmetlerinin belgeye erişim, bilgi güvenliği, gizlilik ve

doğruluk gibi özgün nitelikleri dikkate alındığında, bu boyutların arşiv bağlamında nasıl anlam kazandığının ayrıntılı bir şekilde ortaya konulması gerekmektedir (Millar, 2017, ss. 115-116; Pugh, 1992, ss. 55-59).

Grönroos (1984, ss. 38-39) teknik kaliteyi kullanıcının hizmet süreci sonunda elde ettiği çıktı ya da sonuç olarak tanımlamaktadır. Bu yaklaşım kurum arşivleri bağlamına uyarlandığında teknik kalite; talep edilen belgenin doğru, eksiksiz, zamanında ve mevzuata uygun biçimde, gerekli gizlilik prosedürleri dikkate alınarak erişime sunulması (Millar, 2017, ss. 119-120) ile belgenin bütünlüğünün ve özgünlüğünün korunması (Millar, 2017, ss. 93-95) gibi hizmet sonuçlarını kapsamaktadır. Bu çerçevede, belge erişim sistemlerinin hızı, arayüz tasarımlarının kullanıcı deneyimine uygunluğu ve teknik altyapının verimliliği ile sürekliliğinin de teknik kaliteyi etkileyen unsurlar arasında değerlendirilebileceği söylenebilir. Benzer şekilde, belgeye ilişkin üst veri doğruluğu, sınıflandırma ve dosyalama sistemlerinin işlerliği ile saklama ve erişim süreçlerinin hukuki gerekliliklere uygunluğunun da teknik kalite göstergeleri arasında yer alabileceği düşünülebilmektedir. Başka bir ifadeyle, kullanıcının arşiv hizmetinden elde ettiği sonuç, teknik kalite algısının temel belirleyicisidir.

Grönroos (1984, ss. 38-39), fonksiyonel kaliteyi hizmetin kullanıcıya nasıl sunulduğu ve hizmet sürecinde yaşanan deneyim olarak tanımlamaktadır. Bu yaklaşım kurum arşivleri bağlamına uyarlandığında fonksiyonel kalite; kullanıcının talep sürecinde karşılaştığı bilgilendirme düzeyi, personelin uzmanlığı ve iletişim becerileri, talep süresinin yönetimi, şeffaflık, erişim prosedürlerinin açıklığı ve kullanıcıya sağlanan rehberlik gibi hizmet sunumuna ilişkin unsurları kapsamaktadır (Millar, 2017, ss. 93-99). Bu yönüyle fonksiyonel kalite, hizmet çıktısından bağımsız olarak kullanıcının hizmet sürecine ilişkin genel deneyimini ve memnuniyetini şekillendirmektedir.

Kurumsal imaj, teknik ve fonksiyonel kalite boyutlarının kullanıcı tarafından algılanış şeklini etkileyen bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Grönroos, 1984, ss. 39-40). Bu yaklaşım kurum arşivleri bağlamına uyarlandığında kurumsal imaj; hizmetlerin profesyonellik düzeyi, arşivin kurumsal yapı içerisindeki konumu, hizmetlerin kurallar çerçevesinde sunulması, şeffaflık ve mevzuata bağlılık gibi unsurlar aracılığıyla kullanıcıların arşivi güvenilir ve yetkin bir bilgi merkezi olarak algılamasını etkilemektedir. Bu algı aynı zamanda güven duygusunun oluşumunu da şekillendirmekte;

özellikle belge gizliliği, bilgi güvenliği, erişim yetkilerinin doğru uygulanması ve sunulan bilginin doğruluğuna duyulan inanç, kurumsal imajın güçlenmesiyle birlikte daha güçlü bir güven algısına dönüşmektedir. Olumlu bir kurumsal imaj, hizmet sürecinde yaşanan aksaklıkların kullanıcılar tarafından daha kabul edilebilir algılanmasını sağlarken, olumsuz bir kurumsal imaj ise teknik açıdan yeterli hizmetlerin dahi yetersiz olarak değerlendirilmesine neden olabilmektedir.

Bu çerçevede teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj, arşiv hizmetlerinde algılanan kalitenin bütüncül yapısını oluşturmaktadır. Dolayısıyla arşiv hizmetlerinde kalite, yalnızca hizmet sunum anına indirgenmemekte, belgenin üretiminden düzenlenmesine, erişime hazırlanmasından kullanıcıya sunulmasına kadar uzanan tüm süreçlerin bir bütün olarak değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır.

Özellikle kurum arşivleri, hizmet verdikleri kullanıcı grubunun ağırlıklı olarak kurum içi olması, idari süreçlerle doğrudan ilişkili bilgi ve belge sunmaları ve kurumsal karar alma mekanizmalarına katkı sağlamaları nedeniyle hizmet kalitesinin ölçülmesi açısından ayrı bir önem taşımaktadır.

Grönroos tarafından tanımlanan kalite boyutlarının kullanıcı nezdinde somut bir karşılık bulması, hizmetin yalnızca sunum aşamasına odaklanmakla mümkün değildir. Zira arşiv hizmet kalitesi, belgenin üretiminden tasnifine kadar tüm iş akışlarını kapsayan standart temelli bir süreç yönetimini gerektirir.

Hizmet sektöründe konumlanan kurum arşivlerinin verdikleri hizmetlerin kalitesinin artırılmasında standartların rolünün önemi açıktır. Arşiv öncesi çalışmalar olan belge yönetimine ilişkin kurum ve kuruluşların hazırladıkları programları belirli bir düzen, hız, doğruluk ve verimlilik içerisinde yürütebilmeleri, belge üretimine yönelik oluşturulan sistemlerinin iyi yapılandırılmış ve standartlara uygun olması ile mümkündür (Özdemirci, 1996b, s. 120).

Kamuda veya özel sektörde faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların arşiv ve belge yönetimi alanında sunacakları hizmetlerde en iyi kaliteyi yakalayabilmeleri:

- Söz konusu alanlarda kabul görmüş kuralların, tekniklerin, yöntemlerin ve ilkelerin ulusal ve uluslararası düzeyde geliştirilmesine,

- Kullanılan sistemlerin kendi aralarında iletişim kurabilmesine,
- Kullanılan tekniklerin birbirleri ile uyumlu olmasına,
- Çalışanlar arasında etkin iletişimin sağlanmasına,

dayalı yasal mevzuat ve standartların hazırlanmasına, nihayetinde uygulanmasına bağlıdır (Rukancı vd., 2021, ss. 100-101).

Özdemirci'ye (1996b, s. 123) göre belgelerin üretiminin denetim altına alınmasını sağlayacak olan süreçler, nihai saklanacakları yerler olan arşivlerde de düzenleme, koruma ve hizmete sunma süreçlerinde standartlaşmanın ilk adımlarını oluşturmaktadır.

Arşivcilik alanını etkileyen ulusal ve uluslararası alanda birçok standart özellikle 1990'lı yıllarda yayımlanmıştır. Bunlardan uluslararası nitelikte olan başlıcaları şu şekildedir (Külcü, 2007, ss. 246-262):

- ISO 9000: Kalite Yönetimi Sistemleri Standardı,
- AS 4390: Avustralya Ulusal Belge Yönetim Standardı,
- ISO 15489: Uluslararası Belge Yönetim Standardı,
- DoD 5015.2: Elektronik Belge Yönetimi Yazılım Uygulamaları Standardı,
- ANSI/ARMA 8-2005 ve ANSI/ARMA 9- 2004: ANSI/ARMA Standartları,
- NFPA 75, NFPA 232 ve NFPA 909: NFPA Standartları'dır.

Yukarıda sıralanan düzenlemelere ilave olarak:

- ISO 23081-1: Bilgi ve Dokümantasyon - Belge yönetimi süreçleri - Belgeler için üstveri Bölüm 1: İlkeler (The International Organization for Standardization, 2017),
- ISO 23081-2: Bilgi ve Dokümantasyon - Belge yönetimi için üstveriler Bölüm 2: Kavramsal ve uygulama konuları (The International Organization for Standardization, 2021),

- ISO/TR 23081-3: Bilgi ve Dokümantasyon - Belgeler için üst verilerin yönetimi Bölüm 3: Öz değerlendirme yöntemi (The International Organization for Standardization, 2011),
- ISO 30300: Bilgi ve dokümantasyon - Belge yönetimi - Temel kavramlar ve kelime bilgisi (The International Organization for Standardization, 2020),
- ISO 30301: Bilgi ve dokümantasyon - Belgeler için yönetim sistemleri - Gereksinimler (The International Organization for Standardization, 2019),

standartları da arşivcilik alanını etkileyen uluslararası düzenlemeler olarak gösterilebilir.

2000’li yıllardan itibaren arşivcilik alanına yönelik ulusal standartlar yayımlanmaya başlanmıştır:

- TS 13212:2006: Arşiv mekânlarının düzenlenmesi- Genel kurallar standardı- İptal standart (Türk Standardları Enstitüsü, 2006),
- TS 13298: Elektronik Belge ve Arşiv Yönetim Sistemi standardı (Türk Standardları Enstitüsü, 2007),
- TS ISO 11799:2022: Bilgi ve belge - Arşiv ve kütüphane malzemeleri için belge saklama gereklilikleri - TS 13212:2006 standardının yerine geçti, iptal standart (Türk Standardları Enstitüsü, 2022),
- TS ISO 11799:2024: Bilgi ve dokümantasyon - Arşiv ve kütüphane malzemeleri için doküman depolama gereklilikleri standardı- TS ISO 11799:2022 standardının yerine geçmiş olup yürürlüktedir (Türk Standardları Enstitüsü, 2024).

Standartlar, her ne kadar uygulanmasında herhangi bir zorunluluk bulunmayan doküman (Türk Standardları Enstitüsü, t.y.) olarak tanımlansa da, Ülkemizde mevzuat kapsamında yürürlüğe konulan ve arşivleri etkileyen düzenlemeler de söz konusudur. Bu düzenlemeler çoğunlukla elektronik belgelerin yönetimine yönelik olsa da belgelerin nihai saklandıkları arşivleri ve arşivlerde verilen hizmetlerin kalitelerini de etkilemeleri

açısından üzerinde durulması gereken hususlardır. Söz konusu düzenlemeler (Ş. Eroğlu ve Külcü, 2014, ss. 333-335) aşağıdaki gibidir:

- 1988 yılında yürürlüğe giren Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik'te 2001 ve 2005 yıllarında gerçekleştirilen güncellemeler,
- 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun yürürlüğe girmesi (2003),
- 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu'nun yürürlüğe girmesi (2004),
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in güncellenmesi (2004),
- 2005/7 Sayılı Standart Dosya Planı Genelgesi'nin yayımlanması (2005),
- Mülga Devlet Planlama Teşkilatı tarafından, Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) ve Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010) dokümanlarının yayımlanması (2006),
- Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli'nin 2006 yılında yayımlanması ve akabinde söz konusu Referans Model'in 2007 yılında TS 13298 Standardı olarak yayımlanması,
- TS ISO 15489-1: Uluslararası Belge Yönetim Standardının Türkçe versiyonunun yayımlanması (2007),
- 2008/16 Sayılı Elektronik Belge Standartları Genelgesi'nin yayımlanması (2008),
- Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik'in yürürlüğe girmesi (2009).

Aşağıda yer alan mevzuatlar ve standartta yukarıda sıralanan düzenlemelere ilave olarak süreç içerisinde uygulamaya konulmuştur.

- Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik 2011 yılında yürürlüğe girmiş (Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2011),
- 1988 tarihli Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılarak 2019 yılında güncellenerek yürürlüğe konulmuş (Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, 2019),
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılarak 2020 yıllarında güncellenerek yürürlüğe konulmuş (Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2020),
- TS ISO 15489-1 standardı 2019 yılında güncellenmiş (Türk Standardları Enstitüsü, 2019),
- Gizlilik Dereceli Belgelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik 2022 yılında yürürlüğe girmiştir (Gizlilik Dereceli Belgelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2022).

Bu çerçevede, standartlar ve mevzuat düzenlemeleri kurum arşivlerinde hizmet süreçlerinin daha düzenli, güvenilir ve izlenebilir biçimde yürütülmesine katkı sağlayan unsurlar arasında değerlendirilebilir.

2.2.4. Literatür Değerlendirmesi

Hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik ulusal literatürde gerçekleştirilen çalışmalarda, teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutlarını esas alan yaklaşımların benimsendiği görülmektedir. Bu kapsamda, Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli, hizmet çıktısı ile hizmetin sunum sürecini birlikte ele alması ve algılanan kaliteyi bütüncül biçimde değerlendirmeye imkân tanınması nedeniyle farklı hizmet alanlarında uygulanmaktadır.

Niğde Üniversitesi hizmet kalitesine yönelik olarak Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli çerçevesinde gerçekleştirilen araştırmada, beşli Likert tipi ölçek esas alınarak uygulanan anket aracılığıyla teknik kalite, işlevsel kalite ve kurumsal imaj boyutları incelenmiştir.

Araştırma bulguları, hizmetin sunum biçimini ifade eden işlevsel kalite ile olumlu kurumsal imaj arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğunu göstermektedir (Gülbüz ve Ergülen, 2006, ss. 186-189). Buna karşılık, hizmet çıktısına odaklanan teknik kalite boyutuna ilişkin analizlerde, teknik kalite ile olumlu imaj arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli temel alınarak gerçekleştirilen bir diğer çalışmada, banka tarafından sunulan hizmetin kalitesi ile müşterilerin memnuniyeti, bankaya olan bağlılıkları ve aynı bankayı tekrar tercih etme eğilimleri incelenmiştir (Kitapçı vd., 2011). Çalışmada, hizmet kalitesi boyutları ile müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakatini ölçmeye yönelik ifadelerden oluşan ve farklı araştırmalardan uyarlanarak geliştirilen beşli Likert tipi ölçek kullanılmıştır.

Doğrudan arşiv hizmetlerini konu edinmemekle birlikte, bilgi ve belge merkezleri kapsamında değerlendirilebilecek kütüphanelere odaklanan bir çalışmada, Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli esas alınarak bir anket geliştirilmiştir (Caner ve Külcü, 2016). Söz konusu çalışmada, Türkiye’de kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik önceki araştırmalarda teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutlarının aynı anda ölçülmesinde güçlükler yaşandığı belirtilmiş, geliştirilen anket aracılığıyla bu üç kalite boyutunun birlikte ölçülmesinin mümkün olduğu ifade edilmiştir.

Bilgi hizmeti sunan kurumların hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik ulusal çapta yapılan araştırmaların çoğunlukla kütüphanecilik alanına ilişkin çalışmalar olduğu anlaşılmaktadır. Az sayıda olsa da arşiv hizmetlerinde kalite konusuna ilişkin çalışmalara da rastlanmakta, bunların çoğunlukla devlet arşivlerinde araştırma hizmetlerini irdeledikleri görülmektedir.

Devlet arşivlerinde sunulan araştırma hizmetlerinde bulunması gereken standartların ve mevzuatın belirlenmesini amaçlayan bir çalışmada, araştırmacılar, yöneticiler ve personel ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir (Sesigür, 2023). Betimsel araştırma desenine dayanan çalışmada elde edilen veriler içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir.

Çalışma sonucunda, araştırma hizmetlerinin mevcut arşivcilik standartları ve mevzuat çerçevesinde geliştirilmesi gerektiği ortaya konulmuştur. Bu bağlamda danışma hizmetleri, halkla ilişkiler, tanıtım ve eğitim faaliyetleri, Belge Tarama Sistemi (BETSİS), araştırmacı çalışmaları ile engellilere yönelik hizmetler iyileştirilmesi gereken alanlar olarak belirlenmiştir. Ayrıca çalışmada, araştırmacıların “kaliteli araştırma hizmeti”ne ilişkin algı ve beklentileri de ele alınmış ve internet üzerinden belge taramada yaşanan güçlüklerin giderilmesi, önemli belge ve fonların kurumsal internet sayfası üzerinden duyurulması, arşivciler tarafından daha kapsamlı bilgilendirme yapılması, araştırma salonlarının fiziksel koşullarının iyileştirilmesi, tarama arayüzlerinin geliştirilmesi ve engellilere yönelik hizmetlerin artırılması gibi unsurların hizmet kalitesi açısından önemli görüldüğü ifade edilmiştir. (Sesigür, 2023).

Ulusal düzeyde gerçekleştirilen bu çalışmaların yanı sıra, hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik uluslararası literatürde de farklı kuramsal modeller temelinde yürütülen araştırmalara rastlanmaktadır. Bu araştırmalarda, hizmet kalitesi algısının farklı bağlamlarda ve hizmet türlerinde nasıl şekillendiği incelenmektedir.

Libya Ulusal Arşiv Merkezi örneğinde yürütülen bir araştırmada, arşiv kullanıcılarının hizmet kalitesi algısı ile çalışan performansı ve sınırsız iyileşme süreçleri arasındaki etkileşim incelenmiştir. Karma bir ölçek tasarımıyla gerçekleştirilen çalışmada, arşiv ziyaretçilerinin hizmet kalitesini değerlendirirken güvenilirlik, nezaket ve yetkinlik gibi kriterleri ön planda tuttukları belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar, arşiv merkezlerinde sınırsız iyileşme yaklaşımının benimsenmesinin, hizmet kalitesini yükseltmenin yanı sıra genel performansı da olumlu yönde etkileyeceğini göstermektedir (Saeid, 2020).

Kamu hizmetlerinin kalitesi ve bürokratik reformun Endonezya’daki arşiv kurumlarının örgütsel performansı üzerindeki etkisini inceleyen çalışmada, örgütsel performans, iyi yönetim, hizmet kalitesi ve bürokratik reform değişkenleri birlikte ele alınmıştır (Kurniawati vd., 2019). Çalışmada hizmet kalitesinin ölçümünde, çalışanları “iç müşteri” olarak ele alan ve SERVQUAL modelinden uyarlanan Intservqual modelinden yararlanılmıştır. Endonezya Cumhuriyeti Ulusal Arşivi ile ülke genelindeki 34 il kütüphane ve arşiv ofisi çalışanlarından toplanan veriler doğrultusunda, bürokratik reformun kurumsal performans üzerinde doğrudan anlamlı bir etkisinin olmadığı, buna karşılık kamu hizmeti kalitesini iyileştirme yoluyla örgütsel performansı dolaylı olarak

ve anlamlı düzeyde etkilediği tespit edilmiştir. Bulgular, arşiv kurumlarında hizmet kalitesinin çalışan odaklı bir yaklaşımla ele alınmasının kurumsal performans açısından kritik bir unsur olduğunu ortaya koymaktadır.

Güney Afrika kamu arşiv kurumlarında hizmet kalitesinin iyileştirilmesine yönelik stratejilerin ele alındığı çalışmada, Batho Pele ilkelerinin arşiv hizmetlerine uygulanma düzeyi incelenmiştir (Mojapelo vd., 2023). Çalışmada kurum çalışanlarına yönelik olarak geliştirilen ve Batho Pele ilkeleri temelinde hazırlanan bir anket aracılığıyla veri toplanmıştır. Bulgular, hizmet standartlarının belirginleştirilmesi, vatandaş odaklılık ve sürekli iyileştirme ilkelerinin arşiv hizmetlerinin kalitesini artırmada önemli bir çerçeve sunduğunu göstermektedir. Çalışma, kamu arşivlerinde hizmet kalitesinin yalnızca teknik süreçler üzerinden değil, kamu hizmeti anlayışı ve yönetim ilkeleri doğrultusunda ele alınması gerektiğine işaret etmektedir.

Endonezya Cumhuriyeti Surakarta Şehri Yerel Yönetim Örgütü tarafından kullanılan Entegre Dinamik Arşiv Sisteminin (SRIKANDI) değerlendirilmesini konu edinen çalışmada, DeLone ve McLean Bilgi Sistemleri Başarı Modeli temel alınmıştır (Jayanti vd., 2023). Çalışmada hizmet kalitesi; güvence, empati ve yanıt verebilirlik göstergeleri üzerinden ele alınmış ve bu boyutların sistem başarısı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Surakarta Şehri Yerel Yönetim Örgütünde görev yapan 134 arşivciden elde edilen veriler doğrultusunda, SRIKANDI sisteminin hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin göstergelerinin “çok etkili” olduğu değerlendirilmiştir. Bulgular, arşiv bilgi sistemlerinde hizmet kalitesinin kullanıcı memnuniyeti ve sistem başarısı üzerinde belirleyici bir rol oynadığını göstermektedir.

Arşivcilik alanında hizmet kalitesinin ölçümüne özgü bir model geliştirmeyi amaçlayan bir çalışmada, ARCHIVqual adı verilen bir ölçüm aracı önerilmiştir (Sibanda, 2011). Devlet arşivleri bağlamında yürütülen çalışmada, hizmet kalitesinin temel boyutları bilgi güvenliği, bilginin bütünlüğü ve bilginin kullanılabilirliği olarak belirlenmiştir. Hem nitel hem nicel yöntemlerin birlikte kullanıldığı çalışmada, geliştirilen ölçeğin geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı olduğu ortaya konulmuştur. Çalışma, arşiv hizmetlerinin kendine özgü yapısı nedeniyle genel hizmet kalitesi modelleri yerine alan odaklı ölçüm araçlarına duyulan gereksinimi vurgulamaktadır.

Yukarıda yer verilen çalışmalar, arşiv hizmetlerinde hizmet kalitesinin ölçümünde veri toplanan taraflar açısından üç farklı yaklaşımın benimsendiğini göstermektedir. Buna göre bazı çalışmalarda veriler yalnızca kurum çalışanlarından elde edilirken, bazı çalışmalarda hizmet alan kullanıcıların görüşlerine başvurulmuş, sınırlı sayıda çalışmada ise her iki paydaş grubundan eş zamanlı olarak veri toplanmıştır. Örneğin Saeid'in çalışmasında veriler arşiv hizmetlerinden yararlanan araştırmacılardan elde edilmiştir (Saeid, 2020). Mojaelo vd. tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise yalnızca kurum çalışanlarına yönelik anket uygulanmıştır (Mojaelo vd., 2023). Benzer biçimde Kurniawati vd. ile Jayanti vd. çalışmalarında da verilerin kurum çalışanlarından toplandığı görülmektedir (Jayanti vd., 2023; Kurniawati vd., 2019). Buna karşılık Sesigür'ün çalışmasında, hizmet kalitesinin çok boyutlu yapısı dikkate alınarak hem kurum çalışanlarının hem de hizmet alan kullanıcıların görüşlerine başvurulmuştur (Sesigür, 2023).

İncelenen çalışmalar, arşiv hizmetlerinde kalite ölçümünün farklı teorik modeller ve ölçekler aracılığıyla ele alındığını göstermektedir. Bu kapsamda, SERVQUAL temelli yaklaşımlar, iç hizmet kalitesi modelleri, kamu hizmeti ilkeleri ve bilgi sistemleri başarı modelleri bu alanda yaygın biçimde kullanılmaktadır. Bununla birlikte kullanılan modeller farklılık gösterse de hizmet kalitesinin temel boyutlarının büyük ölçüde örtüştüğü, güvenilirlik, güvence, empati, nezaket, erişilebilirlik ve yanıt verebilirlik unsurlarının sıkça vurgulandığı anlaşılmaktadır.

Öte yandan söz konusu çalışmalar, arşiv hizmetlerinde kalite algısının yalnızca teknik süreçlere değil, aynı zamanda kurumsal yapı, yönetim anlayışı, çalışan performansı ve sürekli iyileştirme yaklaşımlarına bağlı olarak şekillendiğini ortaya koymaktadır. Bu durum, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin bütüncül bir yaklaşımla ele alınmasını ve hem teknik hem de fonksiyonel kalite boyutlarının birlikte değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır.

Bununla birlikte, literatürde hizmet kalitesinin çok boyutlu yapısına ve bütüncül olarak ele alınması gereğine sıklıkla vurgu yapılmasına rağmen, kurum arşivleri özelinde bu yaklaşımı uygulamaya dönük çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir. Mevcut araştırmaların önemli bir bölümünde hizmet kalitesi ya yalnızca kullanıcı algıları ya da yalnızca kurum çalışanlarının değerlendirmeleri üzerinden ele alınmakta, teknik ve

fonksiyonel kalite boyutları ile paydaş perspektifleri çoğunlukla birlikte değerlendirilememektedir. Ayrıca kurum arşivlerinin hizmet sektörü mantığı çerçevesinde ele alınarak, hizmet kalitesinin algılanan boyutlarının sistematik ve karşılaştırılabilir biçimde ölçüldüğü çalışmalara sınırlı ölçüde rastlanmaktadır. Bu durum, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin hem teknik hem de işlevsel boyutlarıyla ve farklı paydaşların bakış açılarını içerecek şekilde ele alındığı özgün bir araştırma alanına işaret etmektedir.

3. BÖLÜM YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, araştırma alanı ve kurumsal bağlamı, çalışma grubu, veri toplama araçları, verilerin toplanma süreci ve elde edilen verilerin analizinde kullanılan tekniklere ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Bu araştırma, sosyal bilimler alanında bireylerin kurum içi süreçlere ilişkin deneyim ve algılarını derinlemesine anlamayı amaçlayan nitel araştırma yaklaşımı temelinde kurgulanmıştır. Farklı disiplinleri kapsayan geniş bir çerçeveye sahip olması nedeniyle, üzerinde uzlaşıya varılmış tekil bir tanımın yapılmasının güç olduğunu vurgulayan Yıldırım ve Şimşek'e (2000, ss. 18-19) göre bu nitel araştırma yaklaşımı, görüşme, gözlem ve doküman analizi gibi veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, algı ve olguların doğal ortamlarında bütüncül bir bakış açısıyla ele alındığı araştırmalardır. Bu çalışmada nitel araştırma yaklaşımının tercih edilmesinin temel nedeni, hizmet kalitesi algısının ölçülebilir göstergelerden ziyade kullanıcı deneyimleri, algılar ve anlamlandırma süreçleri üzerinden şekillenmesidir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda, Merkez Bankası Arşivinde sunulan hizmetlerin kalitesi kullanıcı perspektifinden değerlendirilmiş, söz konusu kurumun iç dinamiklerinin ve kullanıcı deneyimlerinin kendi doğal bağlamı içerisinde incelenebilmesi amacıyla nitel araştırma desenlerinden durum çalışması yöntemi benimsenmiştir. Bu bağlamda, hizmet kalitesinin sistematik ve çok boyutlu bir biçimde analiz edilebilmesini sağlamak üzere teorik çerçeve olarak Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli esas alınmış ve araştırma soruları modelin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları temelinde şekillendirilmiştir.

3.2. ARAŞTIRMA ALANI VE KURUMSAL BAĞLAM

Araştırmanın uygulama alanını oluşturan Merkez Bankası Arşivi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının kurumsal yapısı içinde belge ve arşiv yönetimi faaliyetlerinin yürütüldüğü organizasyonel yapıdır. Bu çerçevede, Merkez Bankası Arşivinde sunulan hizmetlerin kullanıcı deneyimleri temelinde değerlendirilebilmesi için öncelikle Türkiye

Cumhuriyet Merkez Bankasının kurumsal yapısı, görev alanı ve araştırma açısından önem taşıyan örgütsel özellikleri ele alınmıştır. Ardından Merkez Bankası Arşivinin yasal ve kurumsal dayanakları ortaya konulmuştur. Son olarak arşivin oluşum ve gelişim süreci, belge ve arşiv yönetimi uygulamaları, kullanılan bilgi sistemleri ve kullanıcılarla kurulan etkileşim mekanizmaları incelenmiştir.

3.2.1. Araştırma Alanı Olarak Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası

Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, 11 Haziran 1930 tarihli ve 1715 sayılı Kanun ile kurulmuş, 3 Ekim 1931 tarihinde fiilen faaliyetlerine başlamıştır (Arı, 2011, s. 281). Merkez Bankasının merkezi idareden bağımsız bir kurum olduğunu vurgulamak amacıyla, adında “Türkiye Cumhuriyeti” ibaresine ve kısaltmasında “T.C.” ifadesine yer verilmemiştir. Uluslararası ilişkiler de dikkate alınarak Merkez Bankasının resmi adı “Türkiye Cumhuriyet olarak belirlenmiştir (Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, 2011, s. 4).

Merkez Bankası, Türkiye’de banknot basımı, para politikası, fiyat istikrarının ve finansal istikrarın sağlanması, ödeme sistemlerine ilişkin yasal ve teknik düzenlemelerin yapılması, döviz kuru politikasının belirlenmesi ve rezerv yönetimi işlemleri gibi temel görevleri yürütmektedir (Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, 2019, ss. 22-29). Kuruluşundan itibaren ülkenin para ve finans sisteminin merkezinde yer alan Merkez Bankası, yürüttüğü görevler gereği idari, hukuki, mali ve teknik nitelikte yoğun belge üretimi gerçekleştirmektedir. Bu durum, belgelerin düzenli, güvenli ve erişilebilir biçimde yönetilmesine yönelik kurumsal gereksinimi artırmakta ve Merkez Bankasını kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin incelenmesi açısından uygun bir araştırma alanı hâline getirmektedir.

Merkez Bankası teşkilatı; İdare Merkezi, Banknot Matbaası ve şubelerden oluşmaktadır (Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, t.y.). Merkez Bankasının genel müdürlükleri altında müdürlükler, şubelerine bağlı servisler yer almaktadır. Bu çok katmanlı örgütsel yapı, belge ve arşiv hizmetlerinin yalnızca merkezi bir saklama faaliyeti olarak değil, kurum içi iş süreçlerini destekleyen, farklı kullanıcı gruplarıyla sürekli etkileşim hâlinde bulunan bir hizmet alanı olarak değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır.

Dolayısıyla Merkez Bankası, belge üretim hacmi, örgütsel çeşitliliği ve arşiv hizmetlerinin kurum içi iş süreçleriyle doğrudan ilişkisi nedeniyle, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin incelenmesi için uygun bir araştırma alanı sunmaktadır.

3.2.2. Merkez Bankası Arşivinin Yasal Dayanağı

Merkez Bankası bünyesinde yürütülen arşiv hizmetleri, Merkez Bankasının kendine has yapısı ve yürüttüğü faaliyetlerin kritik önemi nedeniyle özel bir hukuki statüye ve iç mevzuat düzenlemelerine bağlanmıştır. Devlet Arşiv Hizmetleri mevzuatının genel ilkeleri gözetilmekle birlikte Merkez Bankası, kendi iş akışlarına uygun olarak özgün bir arşiv mevzuatı oluşturmuştur.

Merkez Bankası Arşivinin temel yasal dayanağı, 14/01/1970 tarihli ve 1211 sayılı Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Kanunu'nun 22 nci maddesinin birinci fıkrasının (k) bendidir. Bu yasal yetkiye dayanılarak hazırlanan iç mevzuat, Merkez Bankası bünyesinde yürütülen arşiv süreçlerinin hukuki ve idari çerçevesini oluşturmaktadır.

Mevzuatta arşiv, Merkez Bankasının hizmet ve faaliyetleri sonucu ortaya çıkan belgelerin arşivlik malzeme ve/veya arşiv malzemesi niteliğindeki kısmının tutulduğu yer veya bu malzemelerin bütünü olarak tanımlanmaktadır. Merkez Bankası Arşivi ise arşivlik malzemelerin birim arşivlerinden daha uzun süre saklanmak üzere devredildiği yer ve/veya burada bulunan arşiv malzemeleri olarak ifade edilmektedir. Bu tanımlar doğrultusunda Merkez Bankası Arşivi, Merkez Bankasının kurumsal hafızasını oluşturan belgelerin düzenli, güvenli ve erişilebilir biçimde saklandığı merkezi arşiv yapısı olarak değerlendirilebilir.

İlgili mevzuatın temel amacı; Merkez Bankasının hizmet ve faaliyetleri sonucu oluşan fiziksel ve elektronik belgelerin uygun ortamlarda korunması, saklanması, düzenlenmesi, yararlandırılması ve saklanmasına gerek görülmeyenlerin ayıklanarak imha edilmesini sağlamaktır.

Mevzuat aynı zamanda, belgelerin tarihi, hukuki ve kültürel bir değer olarak gelecek kuşaklara aktarılmasını, bilgiye hızlı ve güvenli erişim için çağdaş arşiv yazılımlarının kullanılmasını ve imha edilecek belgelerin geri dönüşümünün sağlanmasını temel ilkeler olarak benimsemiştir. Bu yönüyle mevzuat, Merkez Bankası Arşivinin yalnızca

belgelerin muhafaza edildiği fiziksel bir alan olarak değil, aynı zamanda belge yaşam döngüsünün saklama, düzenleme, dijitalleştirme, erişim, değerlendirme, ayıklama ve imha aşamalarını kapsayan ve Merkez Bankasının kurumsal yapısı içinde konumlanan organizasyonel bir yapı olduğunu göstermektedir. Belge üretiminden dosyalamaya, saklamadan erişime, dijitalleştirmeden ayıklama ve imhaya kadar uzanan süreçler mevzuat kapsamında düzenlenmektedir. Bu kapsamda birim arşivlerinin oluşturulması, Merkez Bankası Arşivine devir işlemleri, arşiv komisyonlarının yapısı ve görevleri, saklama sürelerinin belirlenmesi, ayıklama ve imha süreçleri, elektronik belgelerin saklanması, dijitalleştirme faaliyetleri, gizlilik dereceli belgelerin yönetimi ve arşiv malzemesinden yararlanma usulleri ayrıntılı biçimde tanımlanmıştır.

Mevzuatta arşiv hizmetlerinin organizasyon yapısı da ayrıntılı biçimde düzenlenmiştir. Buna göre arşiv hizmetleri; birim arşivleri, Merkez Bankası Arşivi, birim arşivi komisyonları ve Banka Arşivi Komisyonu arasında görev ve yetki paylaşımı esas alınarak yürütülmektedir. Birimlerde oluşan arşivlik malzemenin belirli sürelerle birim arşivlerinde muhafaza edilmesi, uygun görülen belgelerin Merkez Bankası Arşivine devredilmesi, saklama sürelerinin değerlendirilmesi, ayıklama ve imha işlemlerinin yürütülmesi ile arşiv malzemesinin korunmasına ilişkin sorumluluklar ilgili komisyonlar ve arşiv personeli arasında tanımlanmıştır. Böylece belge yönetimi süreçlerinin kurumsal ölçekte standartlaştırılması ve farklı birimlerde uygulama birliğinin sağlanması amaçlanmıştır.

Söz konusu arşiv mevzuatı, Merkez Bankası Arşivine, arşiv personeline, Banka Arşivi Komisyonuna ve birim arşivi komisyonlarına açık görev, yetki ve sorumluluklar tanımlamaktadır. Bu düzenlemeler, arşivi yalnızca belge saklanan bir alan olmaktan çıkararak aktif bir bilgi ve belge yönetim birimi olarak konumlandırmaktadır.

Banka Arşivi Komisyonu, genel müdürlüklerden ve şubelerden devredilecek arşiv malzemelerinin kabulü veya iadesi konusunda karar vermekle görevlidir. Komisyon ayrıca saklama süresini doldurmuş malzemelerin imha edilip edilmeyeceğini değerlendirmekte; hukuki, idari veya tarihi değer taşıyan malzemeler için saklama sürelerinin uzatılmasına karar vermektedir. Merkez Bankası Arşivinde muhafaza edilen belgelerin dijitalleştirilmesi ve bu belgelere ilişkin erişim yetkilerinin belirlenmesi de Komisyonun sorumlulukları arasındadır. Bunun yanında Komisyon, Merkez Bankası

Arşivinde bulunan malzemelerin müze, sergi gibi yerlere geçici olarak verilmesi veya Merkez Bankası dışında bulunan tarihi ve kültürel değere sahip malzemelerin satın alınması hususlarında Merkez Bankası Başkanlık Makamına teklifte bulunabilmektedir.

Birim arşivi komisyonları ise birimlerde muhafaza edilen arşivlik malzemenin değerlendirilmesi, birim arşivine kabulü, saklama sürelerinin uzatılması, imha edilmesi veya Merkez Bankası Arşivine devredilmesine ilişkin karar süreçlerinde görev yapmaktadır. Bu komisyonlar, arşivlik malzemenin mevzuata uygun biçimde sınıflandırılmasını ve değerlendirilmesini sağlayarak belge yönetimi süreçlerinde uygulama birliğinin ve kurumsal standartların sürdürülmesine katkıda bulunmaktadır. Ayrıca gerekli hâllerde olağan veya olağanüstü toplanarak devir, imha ve saklama süresi uzatma işlemlerine ilişkin hususları karara bağlamakta ve bu kararların kayıt altına alınmasını sağlamaktadır.

Mevzuat kapsamında Merkez Bankası Arşivine verilen temel görevler; birim arşivlerinden devredilecek arşivlik malzemenin uygunluk kontrolünün yapılması, arşiv malzemesinin düzenlenmesi, erişim araçlarının oluşturulması, envanter hazırlanması, arşiv malzemesinin korunması ve Merkez Bankası Arşivinden verimli biçimde yararlanılmasının sağlanmasıdır. Ayrıca saklama süresi sona eren malzemenin ayıklanması, imha listelerinin Banka Arşivi Komisyonuna sunulması, imhasına karar verilen malzemelerin imhasına nezaret edilmesi ve arşivde inceleme yapacak kişilere ilişkin işlemlerin kayıt altına alınması da Merkez Bankası Arşivinin görevleri arasında yer almaktadır.

Merkez Bankası arşiv mevzuatında belge yaşam döngüsünün önemli aşamalarından biri olan saklama ve tasfiye süreçleri de ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Belgelerin saklama sürelerinin standart dosya planı esas alınarak belirlenmesi, hukuki veya idari süreçlere konu olan belgeler için özel hükümler uygulanması ve farklı tasfiye yöntemlerinin öngörülmesi, belge yönetiminde sistematik bir yaklaşım benimsendiğini göstermektedir. Mevzuatta doğrudan imha, birim arşivi komisyonu kararıyla imha ve Banka Arşivi Komisyonu kararıyla imha olmak üzere farklı imha süreçleri tanımlanmıştır. Bunun yanında sürekli saklanması gereken arşiv malzemeleri ile imha edilmemesi gereken belge grupları da belirlenerek kurumsal hafızanın korunmasına yönelik güvenceler oluşturulmuştur.

Mevzuatta belge dosyalama işlemleri, standart dosya planının uygulanması, fiziksel ve elektronik belgelerin arşivlenmesi, muhafaza araçlarının hazırlanması, birim arşivlerine devir işlemleri, uygunluk kontrolleri, Merkez Bankası Arşivine kabul süreçleri, komisyonların çalışma usulleri ve imha işlemlerine ilişkin uygulama esasları ayrıntılı biçimde düzenlenmiştir. Böylece mevzuat, arşiv hizmetlerinin yalnızca hukuki çerçevesini belirlemekle kalmamakta, aynı zamanda bu hizmetlerin günlük uygulamalarda standart biçimde yürütülmesini sağlayan idari bir düzenleme niteliği taşımaktadır.

Merkez Bankası Arşivinin hizmet kapsamı, fiziksel belgelerin yanı sıra elektronik belgeleri ve dijitalleştirilmiş kayıtları da içermektedir. Mevzuatta arşiv yönetim sistemi; elektronik ortamda üretilen veya fiziksel ortamdan dijitalleştirilerek aktarılan ve Merkez Bankasının faaliyetlerinin delili olabilecek belgelerin veri tabanında saklanması, sınıflandırılması, korunması, görüntülenmesi ile fiziki ortamda devir, istek, saklama veya imha işlemlerinin gerçekleştirildiği sistem olarak tanımlanmaktadır. Bu kapsamda Merkez Bankası Arşivi, fiziksel belge yönetimi ile elektronik belge ve kayıt yönetimi arasında bütünleşik bir işlev üstlenmektedir.

Merkez Bankası arşiv mevzuatı, dijitalleştirme faaliyetlerini arşiv hizmetlerinin ayrılmaz bir parçası olarak ele almaktadır. Kullanım sıklığı yüksek olan, yıpranma tehlikesi bulunan, ileride okunamayacak duruma gelebileceği düşünülen, taşınması veya okunması güç olan, tarihsel ya da hukuki açıdan önem taşıyan ve mali değeri yüksek belgeler dijitalleştirme kapsamında değerlendirilebilmektedir. Bu yönüyle dijitalleştirme, hem belgeye erişimi kolaylaştıran hem de kurumsal belleğin korunmasına katkı sağlayan temel arşiv hizmetlerinden biri olarak kabul edilmektedir. Uluslararası sözleşmeler ile Banka Meclisi ve Para Politikası Kurulu kararları gibi yüksek önem derecesine sahip belgeler ise imha edilemeyecek belge grupları arasında yer almakta ve arşivde süresiz olarak saklanmaktadır.

Mevzuatta güvenlik, gizlilik ve yararlandırma süreçlerine ilişkin hükümler de ayrıntılı biçimde düzenlenmiştir. Merkez Bankası Arşivinde inceleme yapılmasında esas olan, belgenin yerinde incelenmesidir. İnceleme yapmak üzere görevlendirilen çalışanların ilgili genel müdürlük veya şube tarafından bildirilmesi, çalışılacak konu ve sürenin

belirtilmesi, Merkez Bankası Arşivi dışına çıkarılan belgelerin takibinin yapılması ve işlemlerin fiziksel veya elektronik kayıtlara işlenmesi öngörülmektedir.

Merkez Bankası çalışanı olmayan dış araştırmacıların Merkez Bankası Arşivinden yararlanması ise Merkez Bankası Başkanlık Makamının onayı ile mümkündür. Bu kapsamda araştırmacılar yalnızca onaylanan belge grupları ve konular özelinde inceleme yapabilmektedir. Banka Meclisi kararları, Para Politikası Kurulu ses kayıtları veya Yönetim Komitesi tutanakları gibi “Çok Gizli” veya “Gizli” ibareli belgelerin incelenmesi ise ilgili komitelerin veya makamların özel iznine bağlıdır. Ayrıca “Çok Gizli” ve “Gizli” gizlilik dereceli belgeler, Arşiv Yönetim Sistemi üzerinde doğrudan kayıt altına alınamamaktadır. Bu düzenlemeler, arşiv hizmetlerinde erişim, gizlilik ve bilgi güvenliği arasında denge kurulduğunu göstermektedir.

Mevzuat ayrıca arşiv malzemesinin korunma sorumluluğunu açık biçimde düzenlemektedir. Arşiv malzemesinin arşiv standartları çerçevesinde düzenlenmesinden ve korunmasından Merkez Bankası Arşivinin bağlı bulunduğu genel müdürlük sorumlu tutulmaktadır. Merkez Bankası Arşiv personeli ise arşiv alanının fiziksel koşullarını gözlemlemek, oluşabilecek olumsuzluklar konusunda yetkilileri bilgilendirmek ve arşiv alanında bulunması gereken cihazları kontrol etmekle görevlendirilmiştir. Bu hükümler, arşiv hizmetlerinde fiziksel koruma, güvenlik, uygun saklama koşulları ve risk yönetiminin hizmet kalitesi açısından önemini ortaya koymaktadır.

Sonuç olarak Merkez Bankası arşiv mevzuatı, belge ve arşiv yönetimi süreçlerini yalnızca saklama ve koruma faaliyetleri temelinde değil, belge üretiminden dosyalamaya, saklamadan erişime, dijitalleştirmeden ayıklama ve imhaya, kullanıcıların yararlandırılmasından gizlilik ve güvenlik süreçlerine kadar uzanan bütünleşik bir yönetim anlayışı çerçevesinde ele almaktadır. Araştırmanın uygulama alanını oluşturan Merkez Bankası Arşivi faaliyetlerini bu mevzuat çerçevesinde yürütmektedir. Bu nedenle araştırmada teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutlarına ilişkin kullanıcı deneyimleri değerlendirilirken, söz konusu arşiv mevzuatının öngördüğü ilke ve uygulamalar dikkate alınmıştır.

3.2.3. Merkez Bankası Arşivinin Yapısı ve Uygulamaları

Merkez Bankası bünyesinde 2017 yılı sonuna kadar bir kurum arşivi bulunmamaktaydı. Bu döneme kadar belgeler, kurumsal bütünlükten yoksun olarak birim arşivleri ile müdürlük ve servis arşivlerinde muhafaza edilmekteydi. Kurum arşivinin oluşturulmasına yönelik çalışmalar kapsamında öncelikle belge yönetimi süreçleri sistematik bir yapıya kavuşturulmuş, belge üretimi, saklama ve erişim süreçleri kontrol altına alındıktan sonra arşiv yönetimi aşamasına geçilmiştir.

Merkez Bankası Arşivinin oluşturulabilmesi amacıyla, yürürlükte olan belge yönetimine yönelik mevzuat, Merkez Bankasının kurumsal yapısına uygun olarak güncellenmiş ve kurumsal ihtiyaçlara cevap veren bir mevzuat oluşturulmuştur. Belge yönetim faaliyetleri kapsamında, güncel belgelerin etkin biçimde kontrol altına alınabilmesi amacıyla elektronik belge yönetim sistemi (EBYS) yenilenmiş, işlevleri artırılmış ve saklama süreli Standart Dosya Planı (SDP) hazırlanmıştır. Bu doğrultuda, EBYS, SDP ve ilgili mevzuat eş zamanlı olarak yürürlüğe konulmuştur. Uygulama süreci eğitim faaliyetleriyle desteklenmiş ve başarıyla hayata geçirilmiştir.

Güncel belgelerin sistematik biçimde kontrol altına alınmasının ardından, Merkez Bankası Arşivinin oluşturulmasına yönelik proje çalışmaları başlatılmıştır. Bu kapsamda yürürlükte olan arşiv yönetimine ilişkin mevzuat, Merkez Bankasının kurumsal yapısı ve işleyişi dikkate alınarak güncellenmiştir. Mevzuatın güncellenmesi sürecinde, düzenlemelerin uygulanabilirliğinin sağlanması, Merkez Bankasının mevcut ve gelecekteki arşiv ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikte olması temel ilkeler olarak benimsenmiştir. Dağınık durumda bulunan arşivlerin merkezileştirilebilmesi amacıyla, öncelikli olarak arşiv mevzuatı ile saklama sürelerini içeren SDP esas alınarak saklama, ayıklama ve imha süreçlerine ilişkin prosedürler uygulanmıştır. Saklanmasına karar verilen belgelerin saklandığı muhafaza araçlarına (klasör, fiş zarfı, dosya, kalamazo¹, defter vb.) ait örnek sırt etiketleri mevzuata uygun olarak hazırlanmıştır. Bu aşamada AYS kullanıma sunulmuştur. AYS kapsamında, muhafaza araçlarının Merkez Bankası

¹ Banka, ticarethane vb. yerlerde kullanılan ve cilt kapakları özel bir düzen ve anahtarla gevşetilip sıkıştırılabilen defter

Arşivinde yerleştirilecekleri arşiv raflarının adreslenmesine imkân tanıyan barkod-adres ilişkisinin kurulması amacıyla el terminallerinde kullanılacak yazılım da geliştirilmiştir.

Merkez Bankası Arşivine devredilmesine karar verilen muhafaza araçlarının proje esnasında hazırlanan örnek sırt etiketleri AYS'ye kaydedilmiş, anılan sistemden alınan barkodlu sırt etiketleri ilgili muhafaza araçlarının üzerlerine yapıştırılmış/takılmıştır. Barkodlu sırt etiketlerine sahip muhafaza araçları özel olarak tasarlanan arşiv kutularına konulmuştur. Muhafaza araçlarının barkodları ile arşiv kutularının barkodları el terminalleri aracılığıyla eşleştirilmiş ve bu veriler AYS'ye aktarılmıştır. Son aşamada ise muhafaza araçlarının içerisinde saklandığı ve barkod-adres ilişkisinin sağlandığı barkodlu arşiv kutuları arşiv raflarına yerleştirilmiştir. Arşiv kutularının barkodları ile arşiv raflarının barkodları el terminalleri aracılığıyla eşleştirilmiş ve bu veriler AYS'ye aktarılmıştır. Böylece, muhafaza araçlarının barkod-adres (fiziksel yer) bilgileri AYS üzerinden takip edilmeye başlanmıştır.

Proje kapsamında yaklaşık 295.000 adet muhafaza aracı Merkez Bankası Arşivine devredilmiş ve anılan arşiv, Kasım 2017 tarihinde faaliyetlerine başlanmıştır. Günümüzde ise yaklaşık 320.000 adet muhafaza aracı hukuki, mali ve idari gerekçelerle Merkez Bankası Arşivinde saklanmakta ve kullanıma sunulmaktadır. Söz konusu muhafaza araçlarının yaklaşık %1'lik bölümü 10 yıldan daha kısa saklama süresine sahip iken, yaklaşık %12'si en az 10 yıl, yine yaklaşık %12'si en az 20 yıl saklanmak zorundadır. Süresiz saklanması gereken muhafaza araçlarının oranı ise %75'in biraz üzerindedir.

Merkez Bankası Arşivinde gerçekleştirilen saklama süresi uzatma, imha, devir, araştırma gibi arşiv süreçleri AYS üzerinden gerçekleştirilmektedir. Merkez Bankasının teşkilat yapısı dikkate alınarak oluşturulan AYS; İşlem Tarihçesi, Kayıt, Arama, Arşiv İstek, Arşiv Devir, İmha, Raporlama, Referans Tablo İşlemleri, Uygulama Yöneticisi İşlemleri, Barkod Adres İlişkisi ve Toplu İşlemler olmak üzere on bir ana modül ve yirmi sekiz alt modülden oluşmaktadır. AYS'de kullanıcı rollerine göre ana ekranda yer alan modüller ve alt modüller değişmektedir.

AYS’de üç farklı yerleşkeye kayıt gerçekleştirilebilmektedir. Bunlardan ilki Müdürlük/Servis yerleşkesi, ikincisi Birim Arşivi yerleşkesi ve son olarak Merkez Bankası Arşivi yerleşkesidir.

AYS’de erişim yetkileri müdürlükler ve servisler bazında düzenlenmekte, sistem bünyesinde altı ayrı kullanıcı rolü tanımlanmaktadır. Bu kapsamda:

- Merkez Bankası çalışanlarının tamamı AYS’de en az “standart kullanıcı” rolüne sahiptir. Standart kullanıcı rolüne sahip kullanıcılar, erişim yetkileri dahilinde çalıştıkları genel müdürlüklerin veya şubelerin kayıtlarını müdürlükleri veya servisleri bazında görüntüleyebilmektedir.
- Müdürlük ve servis çalışanlarından uygun görülenler için “müdürlük/servis kullanıcısı” rolü tanımlanabilmektedir. Müdürlük/servis kullanıcısı rolüne sahip kullanıcılar çalıştıkları müdürlük veya servis adına AYS’ye kayıt yapabilmekte, barkodlu sırt etiketi yazdırabilmekte, saklama süresi uzatma, imha ve devir işlemlerini gerçekleştirebilmektedir.
- Benzer şekilde genel müdürlük ve şube çalışanlarından uygun görülen en az iki kişiye “birim arşivi kullanıcısı” rolü tanımlanmaktadır. Birim arşivi kullanıcısı rolüne sahip kullanıcılar çalıştıkları genel müdürlük veya şube adına AYS’ye kayıt yapabilmekte, barkodlu sırt etiketi yazdırabilmekte, saklama süresi uzatma, imha, devir ve birim arşivinden gerçekleştirilecek araştırma süreçlerini AYS üzerinden yürütebilmektedir. Birim arşivi kullanıcısı rolüne sahip kullanıcı eğer genel müdürlük çalışanı ise genel müdürlüğüne bağlı müdürlükleri adına, şube çalışanı ise şubesine bağlı servisler adına AYS’ye kayıt ve imha süreçlerini AYS üzerinden gerçekleştirebilmektedir. Müdürlük/servis kullanıcısı rolüne sahip kullanıcılar tarafından birim arşivine AYS üzerinden devredilen kayıtların kabul veya ret işlemlerini de gerçekleştirebilmektedir.
- “Birim Yöneticisi” rolüne sahip kullanıcılar arşiv araştırması için onay mercii konumundadır.

- “Banka Arşivi Kullanıcısı” rolündeki kullanıcılar Merkez Bankası Arşivinde yürütülen kayıt, barkodlu sırt etiketi yazdırma, saklama süresi uzatma, imha, devir, dijitalleştirme ve arşiv araştırması gibi iş süreçlerinin AYS üzerinden yürütülmesi işlemlerini gerçekleştirebilmektedir.
- “Uygulama Yöneticisi” rolündeki kullanıcılar ise Banka Arşivi Kullanıcısı rolüne ilave olarak AYS’nin tasarımı ve geliştirme süreçlerinden sorumludur.

AYS’de arşiv devir işlemleri, müdürlük/servis yerleşkesi, birim arşivi ve Merkez Bankası Arşivi arasında veya kurum dışına yönelik olacak şekilde yapılandırılmıştır.

EBYS ve AYS, Merkez Bankasının kurumsal belge ve arşiv yönetim süreçlerinin elektronik ortam omurgasını oluşturmaktadır. Söz konusu sistemler fiziki belgelerin yönetiminde de aktif olarak kullanılmaktadır. 25 Mart 2005 tarihli ve 25766 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 2005/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile yürürlüğe konulan SDP her iki sistemde de kullanılmaktadır. Merkez Bankası bünyesinde 3 Ocak 2011 tarihinden itibaren EBYS’de uygulanmaya başlanan SDP, 2016 yılından itibaren AYS’ye entegre edilerek kurumsal hafızanın sınıflandırılmasında temel referans kaynağı haline gelmiştir.

Merkez Bankasının ana faaliyet alanlarına ilişkin olarak 100-599 aralığında 139 ana konu başlığı, 463 birinci alt konu başlığı, 185 ikinci alt konu başlığı ve 34 üçüncü alt konu başlığı yer almaktadır. SDP’de yer alan ana faaliyet alanları her yıl düzenli olarak güncellenmekte, elektronik ve fiziki belgelerin EBYS ve AYS’de dosyalanması, arşivlenmesi, saklanması ya da imhasına ilişkin işlemler bu plan çerçevesinde yürütülmektedir.

Merkez Bankası çalışanlarının SDP’yi doğru ve etkin biçimde kullanmalarını kolaylaştırmak ve hatalı SDP numarası kullanımının önüne geçmek amacıyla, 2016 yılından geçerli olmak üzere yürütülen bir çalışma kapsamında Merkez Bankasında gerçekleştirilen faaliyetler ile vatandaşlara, şirketlere, kamu kurum ve kuruluşlarına sunulan hizmetler belirlenmiştir. Bu doğrultuda, söz konusu faaliyet ve hizmetlerin hangi SDP ana konu ve alt konu başlıkları altında sınıflandırılması gerektiğini gösteren, açıklama alanlarını içeren bir rehber hazırlanmıştır.

Hazırlanan bu rehber ve SDP'nin güncel sürümü her yılın ilk iş gününde Merkez Bankası çalışanlarına duyurulmakta, yapılan güncellemeler ise EBYS ve AYS'de yer alan tablolara eş zamanlı olarak yansıtılmaktadır. Ayrıca SDP, kullanıcıların erişim ve kullanım gereksinimlerini karşılayacak biçimde PDF, açıklama alanı içeren Excel ve sadeleştirilmiş PDF olmak üzere üç farklı formatta kullanıma sunulmaktadır.

SDP, belge ve arşiv yönetiminde sınıflandırma ve dosyalama işlevini yerine getirirken, saklama süresinin uzatılmasına ilişkin değerlendirmeler başta olmak üzere, ayıklama ve imha, devir, dijitalleştirme gibi arşiv süreçlerine ilişkin kararlar kurumsal düzeyde oluşturulan komisyonlar aracılığıyla alınmaktadır. Bu kapsamda Merkez Bankasında belge ve arşiv yönetimine ilişkin olarak Banka Arşivi Komisyonu ile birim arşivi komisyonları olmak üzere iki farklı komisyon görev yapmaktadır. Banka Arşivi Komisyonu hukuk biriminden bir üye, mali işler biriminden bir üye ile belge ve arşiv yönetiminden sorumlu birimden bir başkan ve bir üye olmak üzere toplam dört kişiden oluşmaktadır. Birim arşivi komisyonları ise genel müdürlük ve şubeler düzeyinde kurulan alt komisyonlar olarak görev yapmaktadır.

Merkez Bankasında saklama süresinin uzatılmasına yönelik komisyon değerlendirmeleri, arşivlik malzemenin hukuki, idari, mali veya kurumsal değerini koruması hâlinde gerçekleştirilen ve ayıklama ile imha süreçlerinden önce gelen kritik bir aşamadır.

Komisyonlar tarafından yürütülen karar alma süreçleri, arşivlik malzemenin niteliğine göre farklılaşmaktadır. Bu çerçevede, Merkez Bankasında üretilen arşivlik malzemeler, nitelikli ve niteliksiz olmak üzere iki grupta değerlendirilmektedir. Niteliksiz malzemelerin saklanması ya da imhasına ilişkin kararlar birim arşivi komisyonları tarafından alınmaktadır. Buna karşılık, nitelikli malzemelerin imhası veya devrine yönelik olarak birim arşivi komisyonlarınca alınan kararların Banka Arşivi Komisyonunun onayına sunulması gerekmektedir.

Genel müdürlükler ve şubelerde muhafaza edilen arşivlik malzemeler bakımından, imha veya saklamaya yönelik işlemler birim arşivi komisyonlarının aldığı kararlar doğrultusunda, malzemenin nitelikli ya da niteliksiz olmasına bağlı olarak ya doğrudan uygulanmakta ya da Banka Arşivi Komisyonunun onay sürecine tabi tutulmaktadır. Merkez Bankası Arşivinde saklanan belgeler için ise ilgili genel müdürlükler veya şubeler

bilgilendirilmekte, akabinde gerekli kararların alınması Banka Arşivi Komisyonu tarafından sağlanmaktadır.

Saklama ve imhaya ilişkin bu karar süreçlerinin yanı sıra, arşivlik malzemenin erişilebilirliğinin artırılması ve korunmasının sağlanmasına yönelik dijitalleştirme faaliyetleri de komisyonların görev alanı içerisinde yer almaktadır. Bu kapsamda, Merkez Bankasında gerçekleştirilecek dijitalleştirmeye yönelik işlemler yürürlükteki mevzuat çerçevesinde değerlendirilmekte, dijitalleştirmeye konu edilecek malzemenin belirlenmesine ve sürecin yürütülmesine ilişkin kararlar ilgili komisyonlar tarafından alınmaktadır.

Merkez Bankasında üretilen belgeler, belirlenen saklama ve devir esasları çerçevesinde öncelikle müdürlük ve servislerden ilgili birim arşivlerine, uygun görülenler ise belirli sürelerin tamamlanmasının ardından Merkez Bankası Arşivine devredilmektedir. Ancak, niteliksiz olarak değerlendirilen arşivlik malzemeler, kalıcı saklama niteliği taşımadığından ne birim arşivlerine ne de Merkez Bankası Arşivine devredilememektedir. Niteliksiz malzemeler müdürlükler veya servisler nezdinde saklanmakta veya imhaları gerçekleştirilmektedir.

Merkez Bankasında birim arşivleri ile Merkez Bankası Arşivinde muhafaza edilen belgeler hukuki, idari mali veya denetimsel amaçlarla araştırmaya konu olabilmektedir. Birimler ve şubeler, bu kapsamdaki araştırma taleplerini AYS üzerinden iletmektedir. Belgenin bulunduğu yerleşkeye bağlı olarak, birim arşivlerinde saklanan belgelere ilişkin talepler AYS aracılığıyla birim arşivi rolüne sahip kullanıcılara yönlendirilirken, Merkez Bankası Arşivinde saklanan belgelere ilişkin talepler Banka Arşivi kullanıcısı ve Uygulama Yöneticisi rolündeki kullanıcılara iletilmektedir.

Birimler ve şubeler, taleplerini belgenin aslı, elektronik kopyası veya fiziksel kopyası şeklinde iletebilmektedir. 10 Ocak 2020-28 Aralık 2025 tarihleri arasında Merkez Bankası Arşivine iletilen arşiv araştırma taleplerinde yaklaşık %3 belge aslı, yaklaşık %94,5 elektronik kopya ve yaklaşık %2,5 fiziksel kopya talep edilmiştir. Belge aslı veya fiziksel kopyası istense dahi arşiv araştırmasına konu olan tüm belgeler AYS üzerinden dijitalleştirilerek kullanıcıların erişimine sunulmaktadır.

Merkez Bankası Arşivinin 2017 yılında faaliyete geçmesinin ardından, belge ve arşiv yönetimi uygulamalarının kurum genelinde etkin ve standart bir şekilde yürütülmesini desteklemek amacıyla eğitim faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Bu eğitimlerde belge ve arşiv yönetimine ilişkin mevzuat, Merkez Bankası Arşivinin işleyişi, SDP, EBYS ve AYS konuları ele alınmaktadır. Belge yönetimi ve arşiv süreçlerinde görev alan çalışanlara yönelik olarak düzenlenen eğitimlerde, sistemlerin kullanımına ilişkin bilgi verilmekte, belge yönetimi süreçlerinde izlenmesi gereken uygulamalar açıklanmakta, belge ve arşiv yönetimine ilişkin beklentiler katılımcılarla paylaşılmaktadır. Kurumsal ihtiyaçlar doğrultusunda belirli dönemlerde gerçekleştirilen bu eğitimler, belge ve arşiv yönetimi uygulamalarında ortak uygulama anlayışının sürdürülmesine hizmet etmektedir.

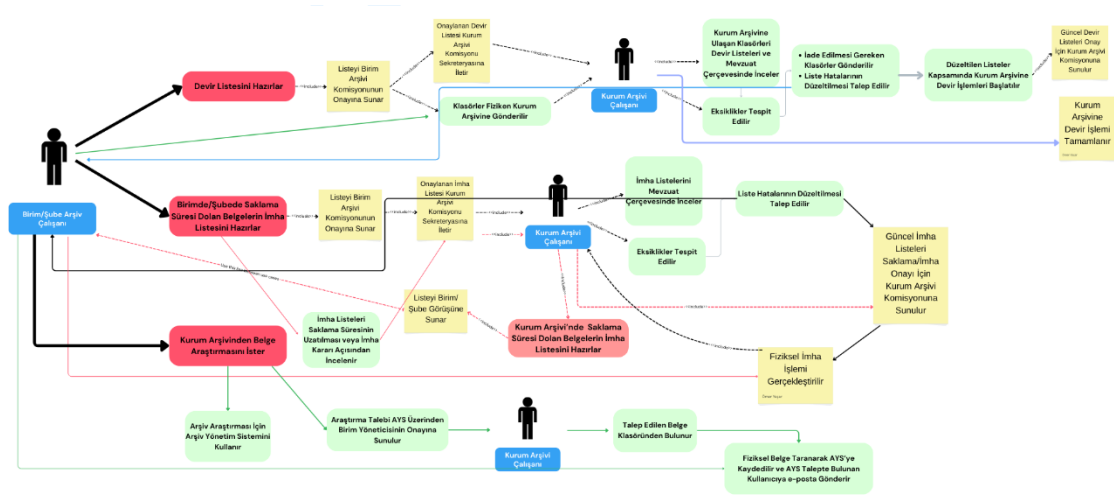
Bu çerçevede Merkez Bankası Arşivi mevzuat altyapısı, elektronik sistemler, SDP, komisyon yapıları ve bu yapının kurumsal ölçekte benimsenmesini destekleyen eğitim faaliyetleriyle uyumlu olacak şekilde kurgulanan bir belge ve arşiv yönetim modeli doğrultusunda hizmete sunulmuştur. EBYS ve AYS'nin bütünleşik biçimde kullanılması, belgelerin üretiminden nihai saklama veya imha aşamasına kadar izlenebilirliğini sağlamakta, arşiv süreçlerinin standart, denetlenebilir ve sürdürülebilir bir çerçevede yürütülmesine imkân tanımaktadır. Komisyonlar aracılığıyla yürütülen karar alma mekanizmaları ise saklama süresinin uzatılması, ayıklama ve imha, devir ve dijitalleştirme gibi kritik arşiv süreçlerinin kurumsal düzeyde kontrol altında tutulmasını sağlamaktadır. Bu yapı, Merkez Bankasının kurumsal hafızasının korunması ve bilgiye erişimin etkinleştirilmesi açısından güçlü ve sistematik bir kurumsal yönetim modeli ortaya koymaktadır.

Merkez Bankası Arşivinde yürütülen bu süreçler, kullanıcıların yalnızca belgeye erişim sonucunu değil, aynı zamanda arşiv hizmetinden yararlanma sürecinde yaşadıkları deneyimleri de değerlendirmelerine imkân veren çok boyutlu bir hizmet yapısı oluşturmaktadır. Kullanıcılar açısından arşiv hizmetinin kalitesi; talep edilen belgenin doğru, eksiksiz, güvenilir ve erişilebilir biçimde sunulması kadar, talep sürecinin nasıl yönetildiği, arşiv personelinin bilgilendirme ve destek düzeyi, iletişim kanallarının işleyişi, bekleme süreleri ve süreçlerin şeffaflığı gibi unsurlar üzerinden de şekillenmektedir.

Bu nedenle araştırmada Merkez Bankası Arşivinde sunulan hizmetler, Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları temelinde değerlendirilmiştir.

3.3. ÇALIŞMA GRUBU

Nitel araştırmalarda genellikle evren ve örneklem belirlemek yerine, araştırmanın amacına uygun olarak derinlemesine bilgi sağlayabilecek bir çalışma grubunun oluşturulması tercih edilmektedir. Bu doğrultuda, araştırmanın çalışma grubunu Merkez Bankası bünyesinde yer alan genel müdürlük ve şubelerde görev yapan ve Merkez Bankası Arşivinin kurulduğu 2017 yılından 27 Haziran 2025 tarihine kadar geçen süreçte arşiv ile etkileşim içerisinde bulunan çalışanlar oluşturmaktadır.



Şekil 1 Merkez Bankası Arşivi iş süreçleri use case diyagramı

Şekil 1’de, Merkez Bankası Arşivinde yürütülen temel arşiv süreçlerine ilişkin iş akışları ve kullanıcı etkileşimleri use case diyagramı aracılığıyla görselleştirilmiştir. Diyagramda, arşivle etkileşimde bulunan temel aktörler (birim/şube çalışanları ve Merkez Bankası Arşivi çalışanları) ile devir, imha ve belge erişim süreçlerine ilişkin işlem adımları bütüncül bir yapı içerisinde sunulmaktadır.

Bu görsel, araştırma kapsamında analiz edilen teknik kalite (sistem performansı, erişim süreçleri), fonksiyonel kalite (personel etkileşimi, süreç yönetimi) ve kurumsal imaj (güven, şeffaflık) boyutlarının kurum içi işleyişte nasıl somutlaştığını ortaya koymak

amacıyla sunulmuştur. Bu bağlamda diyagram, elde edilen bulguların kurumsal süreçlerle ilişkilendirilmesine analitik bir çerçeve sağlamaktadır.

Katılımcıların belirlenmesinde amaçlı örnekleme yöntemlerinden yararlanılmıştır. Amaçlı örnekleme, araştırma konusuna ilişkin zengin bilgiye sahip olduğu düşünülen bireylerin bilinçli olarak seçilmesine dayanmaktadır (Patton, 2002, s. 46). Temel ölçüt, katılımcıların arşivin sunduğu farklı hizmet türlerinin tamamıyla etkileşime girmiş ve süreci bütüncül olarak deneyimlemiş olmalarıdır. Bu doğrultuda çalışma grubuna dâhil edilen katılımcıların aşağıdaki ölçütleri karşılaması esas alınmıştır:

- Merkez Bankası Arşivinden aktif olarak yararlanıyor olmak,
- Arşiv hizmet süreçleriyle doğrudan temas hâlinde bulunmak.

Bu kapsamda Merkez Bankası Arşivi ile 2017-2025 yılları arasında etkileşimde bulunan kullanıcıların dağılımı şu şekildedir:

- Arşiv irtibat personeli ile toplam 855 etkileşim gerçekleştirilmiş olup, bu işlemlerin 317 tekil kullanıcı tarafından yapıldığı tespit edilmiştir. İlgili kullanıcıların 65'i Merkez Bankasından ayrılmış, 252'si ise aktif olarak görevini sürdürmektedir.
- Merkez Bankası Arşivinden belge araştırması yapan veya talep eden çalışanlar tarafından toplam 11.845 etkileşim gerçekleştirilmiş olup, bu işlemlerin 219 tekil kullanıcı tarafından yapıldığı tespit edilmiştir. İlgili kullanıcıların 41'i Merkez Bankasından ayrılmış, 178'i ise aktif olarak görevini sürdürmektedir.
- SDP irtibat personeli olarak toplam 752 etkileşim gerçekleştirilmiş olup, bu işlemlerin 244 tekil kullanıcı tarafından yapıldığı tespit edilmiştir. İlgili kullanıcıların 47'si Merkez Bankasından ayrılmış, 197'si ise aktif olarak görevini sürdürmektedir.

Gerçekleştirilen tüm işlemler genelinde toplam 13.452 etkileşimde bulunulmuş olup, bu işlemlerde yer alan 627 tekil kullanıcının Merkez Bankası bünyesinde aktif olarak görevine devam ettiği tespit edilmiştir. Merkez Bankasında aktif görev yapan 627 kullanıcı verisi, birden fazla işlem türünde kaydı bulunan kullanıcılar açısından

tekkilleştirildiğinde toplam 424 net aktif kullanıcıya ulaşılmıştır. Araştırmanın temel çalışma grubu belirlenirken nitel araştırma desenlerine uygun olarak amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleme kullanılmıştır. Bu doğrultuda araştırmanın temel ölçütü; kurum çalışanlarının arşiv hizmetlerini hem kullanıcı (talep), hem koordinasyon (arşiv irtibat) hem de sistem (SDP) boyutlarıyla bütüncül bir perspektiften değerlendirebilme kapasitesidir. Dolayısıyla araştırmanın çalışma grubunu, sunulan yukarıdaki üç işlem başlığında da (Arşiv irtibat personeli, arşivden belge talep eden çalışan ve SDP irtibat personeli) aktif etkileşimi bulunan ve bu üç kümenin ortak kesişiminde yer alan 41 kullanıcı oluşturmuştur.

Nitel araştırmalarda örneklem büyüklüğü, nicel çalışmalarda gibi istatistiksel temsil gücüne değil, veri doygunluğu ilkesine göre belirlenmektedir. Veri doygunluğu, yeni katılımcılardan elde edilen verilerin mevcut tematik yapıya yeni bir boyut veya anlam katmaması durumunu ifade etmektedir (Glaser ve Strauss, 1967, s. 61; Guest vd., 2006, s. 65). Araştırmada 41 kişilik odak küme içerisinde gönüllülük ve erişilebilirlik kriterleri doğrultusunda 22 katılımcı ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmada analiz kapsamındaki 22 katılımcı ile gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları altında tekrar eden temalar gözlemlenmiş, özellikle son görüşmelerde yeni bir ana tema veya özgün alt kod ortaya çıkmamış, mevcut kod yapısı güçlenerek pekişmiştir. Bu durum, verinin tematik olarak doygunluğa ulaştığını göstermektedir. Dolayısıyla örneklem büyüklüğü, kuramsal temaların yeterli düzeyde temsil edildiği ve yeni veri girişinin analitik çerçeveyi değiştirmediği noktada sonlandırılmıştır.

3.4. VERİ TOPLAMA ARACI VE ETİK HUSUSLAR

Araştırma verileri, Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli temel alınarak araştırmacı tarafından geliştirilen yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla toplanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği, araştırmacıya önceden belirlenmiş sorular çerçevesinde ilerleme imkânı sağlarken, katılımcının görüşlerini detaylandırmasına ve kendi deneyimlerini serbestçe aktarmasına olanak tanımaktadır (Güler vd., 2015, ss. 115-116). Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği, belirli bir kurum, süreç ya da uygulamanın doğal ortamında ve bütüncül bir şekilde ele alınmasını mümkün kılmaktadır. Bu özellikleri

nedeniyle söz konusu tekniğin, hizmet kalitesi gibi algı ve deneyim temelli konuların derinlemesine incelenmesine son derece uygun olduğu değerlendirilmektedir.

Görüşme formunun hazırlanma sürecinde hizmet kalitesi literatüründe yer alan hizmet kalitesi modelleri, özellikle Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin boyutları dikkate alınmıştır. Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları esas alınarak soru içerikleri oluşturulmuştur. Teknik kalite boyutu kapsamında sistem erişimi, dijital belge kalitesi, sistem erişimi, belge güvenilirliği ve standart dosya planı uygulamaları, fonksiyonel kalite boyutunda personelin iletişim biçimi, bilgilendirme düzeyi, hizmetin hızı, bekleme süreleri ve süreçlerin şeffaf yönetimi gibi hizmetin sunuluş biçimine ilişkin unsurlar, kurum imajı boyutunda ise Merkez Bankasının kurumsal itibarı, arşiv hizmetlerine duyulan güven, veri güvenliği, gizlilik ve kullanıcı odaklılık algısı gibi temalar ele alınmıştır.

Bu çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme formu ile araştırmacılara 22 soru yöneltilmiştir. Araştırmanın yürütülebilmesi için Hacettepe Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırma Etik Kurulundan gerekli etik kurul onayı alınmıştır. Görüşmeler, gönüllülük esasına dayalı olarak gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, görüşme öncesinde katılımcılara araştırmanın amacı, gizlilik ilkeleri ve verilerin yalnızca bilimsel amaçla kullanılacağı açıklanmıştır. Görüşmeler ses kaydı, not alma veya araştırmacı tarafından uygun görülen diğer yöntemlerle belgelenmiştir. Ses kayıtları, katılımcı onayı alınarak yapılmış ve verilerin işlenmesi aşamasında anonimlik titizlikle korunmuştur.

Toplam 22 sorudan oluşan görüşme formu dört bölümden meydana gelmektedir:

- Demografik ve mesleki bilgilere ilişkin sorular (1-4. Sorular): Katılımcıların görev yaptıkları birim, unvan, eğitim durumu ile kurum ve arşiv deneyimlerine ilişkin bilgiler.
- Teknik kaliteye ilişkin sorular (5-10. sorular): Çevrim içi sistem performansı, belgeye erişim hızı, üst veri kalitesi, dijital belgelerin güvenilirliği ve Standart Dosya Planı'nın belge yönetimi ihtiyaçlarını karşılama düzeyine yönelik değerlendirmeler.

- Fonksiyonel kaliteye ilişkin sorular (11-15. sorular): Personelin yardımseverliği, iletişim kanallarının etkinliği, süreçlerin şeffaflığı ve bekleme sürelerine ilişkin kullanıcı deneyimleri.
- Kurumsal imaj, güven, beklenti ve genel hizmet değerlendirmesine ilişkin sorular (16-22. sorular): Kurumsal güven algısı, veri güvenliği ve gizliliği, kullanıcı odaklılık, hizmetlere ilişkin beklentiler, sunulan hizmetlerin genel değerlendirilmesi, belge devir ve imha süreçlerine yönelik değerlendirmeler, mevzuata uygunluk algısı ve hizmetlerin geliştirilmesine yönelik öneriler.

Bu yapı sayesinde görüşme soruları, Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin boyutlarıyla doğrudan ilişkilendirilmiş ve analiz sürecinde kuramsal temelli bir değerlendirmenin yapılması amaçlanmıştır.

Katılımcıların kimlik bilgileri toplanmamış, elde edilen tüm veriler anonimleştirilmiştir. Katılımcılara araştırmaya gönüllülük esasına dayalı olarak katıldıkları ve istedikleri zaman herhangi bir gerekçe göstermeksizin araştırmadan çekilebilecekleri bilgisi verilmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen veriler yalnızca bilimsel amaçlarla kullanılmış ve gizlilik ilkesi korunmuştur.

3.5. VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırma verileri, 2025 yılı içerisinde farklı iletişim kanalları kullanılarak üç temel yöntemle toplanmıştır. Katılımcıların çalışma koşulları, zaman kısıtlılıkları ve erişilebilirlik durumları dikkate alınarak veri toplama sürecinde yöntemsel çeşitlendirmeye gidilmiştir. Bu kapsamda veri toplama sürecinde yüz yüze görüşme, telefon görüşmesi ve elektronik posta uygulama biçimlerinden yararlanılmıştır. Elektronik posta aracılığıyla gerçekleştirilen görüşmelerde katılımcılara aynı yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan açık uçlu sorular iletilmiş, katılımcılar soruları yazılı olarak yanıtlamıştır. Bu uygulama, veri toplama tekniğini değiştirmemiş, yalnızca yarı yapılandırılmış görüşmenin uygulanma biçimini farklılaştırmıştır. Katılımcıların zaman olanakları ve erişilebilirlik durumlarına bağlı olarak veri toplama süreci aşağıdaki şekilde yürütülmüştür:

- Sesli görüşmeler (yüz yüze ve telefon): Toplam 12 katılımcı ile yarı yapılandırılmış sözlü görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmelerin bir kısmı yüz yüze, bir kısmı ise telefon aracılığıyla yürütülmüştür.
- Çevrim içi yöntem: Sözlü görüşme gerçekleştirilmesi mümkün olmayan 10 katılımcıya yarı yapılandırılmış görüşme formu elektronik posta aracılığıyla iletilmiş, katılımcılar açık uçlu soruları yazılı olarak yanıtlamıştır.
- Görüşme süreleri ve kayıt: Katılımcıların onayı dahilinde ses kaydı alınmış ve bu kayıtlar analiz öncesinde metne dönüştürülmüştür. Sözlü yapılan görüşmelerin ortalama süresi 12,09 dakika olarak gerçekleşmiştir.

Bu uygulama sayesinde veri toplama süreci katılımcı koşulları ile uyumlu bir şekilde yürütülmüş ve analiz için yeterli nitel veri elde edilmiştir. Görüşmeler farklı iletişim kanalları aracılığıyla gerçekleştirilmiş olmakla birlikte, tüm katılımcılara aynı yarı yapılandırılmış görüşme formu uygulanmış ve veriler ortak bir analiz çerçevesi içinde değerlendirilmiştir.

3.6. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırma kapsamında elde edilen veriler (yarı yapılandırılmış görüşmelere ait ses kayıtlarının dökümleri ve yazılı form yanıtları) nitel veri analizi amacıyla MAXQDA yazılımına aktarılmıştır. MAXQDA, nitel verilerin sistematik biçimde çözümlenmesini sağlayan ve bilgisayar destekli nitel veri analizi yazılımları kapsamında değerlendirilen bir analiz programıdır (Kuckartz ve Rädiker, 2019, s. 1). Bu yazılım, nitel verilerin sistematik biçimde organize edilmesine, kodlama süreçlerinin izlenebilir şekilde yürütülmesine ve temalar arasındaki ilişkilerin bütüncül olarak analiz edilmesine olanak sağlaması nedeniyle tercih edilmiştir. Bu doğrultuda veri yönetimi, kodlama ve tematik analiz süreçleri yazılım destekli olarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada elde edilen veriler içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. İçerik analizi, verilerde yer alan kavramların ve ilişkilerin sistematik biçimde ortaya çıkarılmasını ve örtük anlamların görünür hâle getirilmesini amaçlayan nitel bir analiz yaklaşımıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2000, s. 162). Bu çerçevede analiz sürecinde verilerin betimlenmesinin ötesine geçilerek temalar arası ilişkilerin ortaya konulması hedeflenmiştir.

Analiz süreci Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları temel alınarak yürütülmüştür. Bu kapsamda tümdengelimsel kodlama yaklaşımı benimsenmiş ve veri seti önceden belirlenen kuramsal kategoriler doğrultusunda analiz edilmiştir. Kodlama sürecinde katılımcı ifadeleri anlam birimlerine ayrılmış, benzer içerikler aynı kodlar altında birleştirilmiş ve model boyutlarıyla ilişkili temalar oluşturulmuştur.

Kodlama sürecinin güvenilirliğini artırmak amacıyla transkriptlerin belirli bir bölümü bağımsız bir ikinci kodlayıcı tarafından yeniden kodlanmıştır. İki kodlayıcı tarafından elde edilen kodlar karşılaştırılarak uyum düzeyi değerlendirilmiştir. Görüş birliği sağlanan kod yapısı üzerinden analiz süreci tamamlanmıştır. Bu uygulama, analiz sürecinin tutarlılığını ve güvenilirliğini güçlendirmeye yönelik bir kontrol mekanizması olarak değerlendirilmiştir.

Kodlama sürecinin tamamlanmasının ardından analiz çıktıları sistematik biçimde organize edilerek Tablo 2’de sunulmuştur. Tablo 2, teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları altında oluşturulan kodların beklenti, deneyim, sorun ve öneri kategorilerine göre dağılımını göstermektedir.

Tablo 2 Kodlama tablosu

Boyut Adı	Kod Adı	Beklenti	Deneyim	Sorun	Öneri	Toplam
Teknik Kalite	Sistem Erişimi	14	31	18	27	90
Teknik Kalite	Dijital Belge Kalitesi	0	23	1	4	28
Teknik Kalite	Belge Güvenilirliği	1	22	0	0	23
Teknik Kalite	SDP Uygunluğu	3	24	15	7	49
Fonksiyonel Kalite	Personel Desteği	0	45	1	2	48
Fonksiyonel Kalite	İletişim	0	23	0	0	23
Fonksiyonel Kalite	Hizmet Hızı/Bekleme	5	47	6	1	59
Fonksiyonel Kalite	Bilgilendirme	0	23	0	2	25
Fonksiyonel Kalite	Şeffaflık	1	22	0	0	23
Kurumsal İmaj	Güven	1	26	1	0	28
Kurumsal İmaj	Veri Güvenliği/Gizliliği	0	23	0	0	23
Kurumsal İmaj	Kullanıcı Odaklılık	0	22	0	4	26

Analiz sürecinde izlenen sistematik kodlama yaklaşımı ve yazılım destekli veri yönetimi, araştırmanın güvenilirlik ve geçerliğini artırmaya yönelik metodolojik bir çerçeve sağlamıştır.

4. BÖLÜM

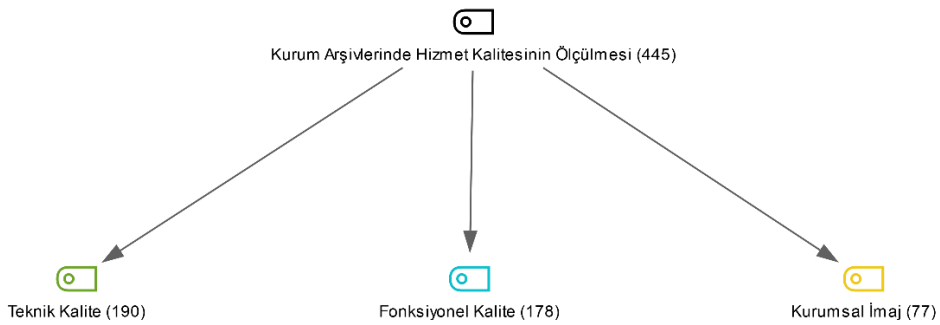
BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Bu bölümde, Merkez Bankası Arşivi özelinde gerçekleştirilen nitel araştırmadan elde edilen veriler sistematik bir biçimde sunulmakta ve analiz sonuçları kuramsal çerçeve doğrultusunda yorumlanmaktadır. Ortaya konulan sonuçlar, farklı birimlerde görev yapan ve arşiv hizmetleriyle farklı düzeylerde etkileşim içerisinde bulunan katılımcıların deneyim ve görüşlerine dayanmaktadır. Bu çeşitlilik, hizmet kalitesine ilişkin algıların çok boyutlu olarak ortaya konulmasına imkân sağlamıştır.

Analiz sürecinde katılımcı ifadeleri hem kuramsal çerçevede belirlenen temalar hem de veriden türetilen kodlar temelinde incelenmiştir. Kodlama süreci, Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli esas alınarak teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj ana temaları çerçevesinde yapılandırılmıştır. Bu yaklaşım hem kuramsal modele bağlı kalmayı hem de saha verisinin özgünlüğünü yansıtmayı mümkün kılmıştır.

MAXQDA yazılımı aracılığıyla gerçekleştirilen kodlama sürecinde oluşturulan kod ve alt kodlar, ana temalar altında hiyerarşik bir yapı içerisinde düzenlenmiştir. Oluşturulan bu kod-alt kod sistemi, Merkez Bankası Arşivi bağlamında hizmet kalitesinin hangi boyutlar üzerinden algılandığını, bu boyutların nasıl iç içe geçtiğini ve kullanıcı deneyimlerinin hangi temalar etrafında yoğunlaştığını görsel ve analitik olarak ortaya koymaktadır.

Bu yapı temel alınarak, katılımcıların arşiv hizmetlerine ilişkin görüşlerinin Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin boyutları doğrultusunda nasıl şekillendiği ortaya konulmuştur.

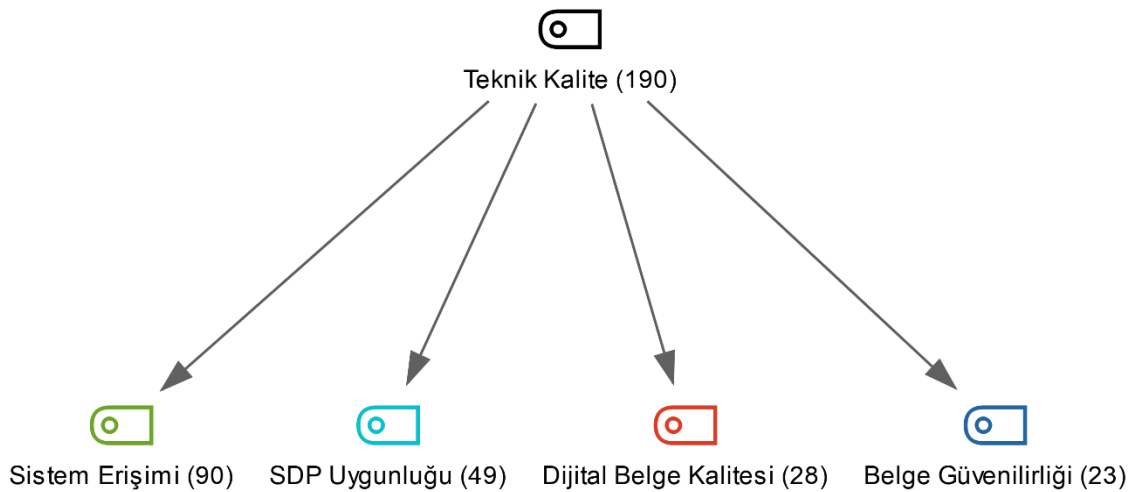


Şekil 2 Kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin ölçülmesine ilişkin tema ve kategorilerin hiyerarşik yapısı

Şekil 2’de sunulan model, Merkez Bankası Arşivi bağlamında hizmet kalitesine ilişkin algıların hangi boyutlar üzerinden yapılandığını görsel olarak ortaya koymaktadır. Analiz sürecinde elde edilen kod dağılımları incelendiğinde, katılımcı ifadelerinin ağırlıklı olarak teknik kalite ve fonksiyonel kalite boyutlarında yoğunlaştığı görülmektedir. Teknik kaliteye ilişkin 190, fonksiyonel kaliteye ilişkin ise 178 katılımcı ifadesinin kodlanmış olması, kullanıcıların hizmet kalitesini değerlendirirken hem sunulan hizmet çıktısına hem de hizmetin sunum sürecine ilişkin unsurlara belirgin biçimde atıf yaptıklarını göstermektedir.

Kurumsal imaj boyutuna ilişkin 77 katılımcı ifadesinin kodlanmış olması ise bu unsurun hizmet kalitesi algısında daha sınırlı fakat anlamlı bir yer tuttuğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, söz konusu boyutun hizmet deneyiminin arka planında işleyen, algıyı destekleyen ve bütünsel değerlendirmeyi tamamlayan unsur olarak konumlandığını düşündürmektedir.

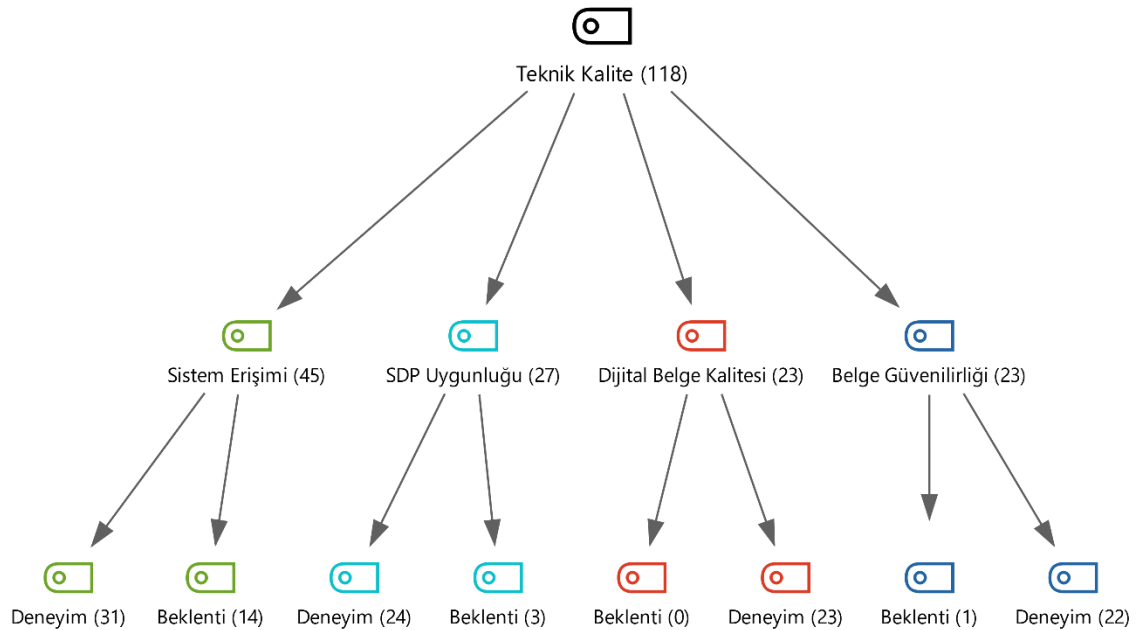
Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin varsayımlarıyla uyumlu biçimde kullanıcıların hizmet kalitesini tek bir boyut üzerinden değil, hizmet çıktısı (teknik kalite), hizmetin sunum süreci (fonksiyonel kalite) ve kurumsal algı (imaj) bileşenlerinin etkileşimi içinde değerlendirdikleri anlaşılmaktadır. Bu bütüncül yapının teknik kalite boyutundaki yansıması aşağıda sunulan hiyerarşik kod yapısında ayrıntılı olarak görülmektedir.



Şekil 3 Teknik kalite boyutuna ilişkin kodların hiyerarşik yapısı

Bulgular, kullanıcı deneyimlerinin ağırlıklı olarak teknik kalite boyutunda yoğunlaştığını ortaya koymaktadır. Kod dağılımı analiz edildiğinde, teknik kalite kapsamında üretilen verilerin %47,3'ünün sistem erişimi, %25,8'inin SDP uygunluğu, %14,8'inin dijital belge kalitesi ve %12,1'inin belge güvenilirliği kodları altında toplandığı anlaşılmaktadır. Bu dağılım, kullanıcı algısının özellikle sistemin erişilebilirliği ve işleyişine odaklandığını göstermektedir.

Araştırmada öncelikle araştırmanın birinci sorusu “Kurum arşivi kullanıcılarının arşiv hizmetlerine ilişkin beklentileri ve deneyimleri, Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları çerçevesinde nasıl şekillenmektedir?” kapsamında analizler yapılmıştır. Bu kapsamda ilk olarak teknik kalite boyutunda kullanıcıların beklenti ve deneyimlerine ilişkin analiz sonuçları Şekil 4'te sunulmaktadır.



Şekil 4 Teknik kalite boyutuna ilişkin beklenti ve deneyim alt kodlarının hiyerarşik yapısı

Teknik kalite boyutunda sistem erişimi koduna ilişkin 45 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Burada söylemler analiz edildiğinde söylemlerin 31 tanesinin kullanıcıların deneyimlerini yansıttığı 14 tanesinin ise kullanıcı beklentisi kapsamında değerlendirilebileceği anlaşılmaktadır. Beklentilere ilişkin bulgular, kullanıcı

beklentilerinin ağırlıklı olarak tam dijitalleşme (5 kez), hızlı erişim (7 kez) ve sistem entegrasyonu (2 kez) üzerinde yoğunlaştığını göstermektedir.

Beklenti kapsamında ifade edilen bazı kullanıcı görüşleri aşağıda sunulmaktadır:

“Tamamen dijitalleşme olabilir.” (K-01)

“İstediğim veriye çabucak ulaşabilmem.” (K-08)

“Belgelere rahatlıkla erişebilmek... dijital ortamda görebilmek.” (K-10)

“Tamamen dijitalle dönmenin zamanı geldi.” (K-16)

“Arşivden direkt tak diye alabilsek daha güzel olur” (K-17)

Bu söylemler kullanıcıların belgelere gecikme ve teknik aksaklık yaşamadan, hızlı ve kesintisiz biçimde ve elektronik ortamda erişmeye yönelik beklentilerini vurgulamaktadır.

Buna karşılık deneyim verileri (31 kodlama) sistem performansının bu beklentileri büyük ölçüde karşıladığını göstermektedir. Kullanıcı deneyimlerine ilişkin bazı söylemler şunlardır:

“Arşiv Yönetim Sistemi’nden genel olarak memnunum. Sistem hızlı, erişimi kolay ve ihtiyaç duyduğum belgelere kısa sürede ulaşabiliyorum.” (K-02)

“Arşiv Yönetim Sistemi kullanıcı dostu ve hızlı bir sistem.” (K-04)

“Bizim şu ana kadarki deneyimlerimizde istediğimiz belgeye, dosyaya hızlı bir şekilde erişebiliyoruz.” (K-12)

“Dönem dönem aksaklıklar oluyor erişim konusunda ama çabucak çözüldüğü için çok sıkıntılı bir erişim olduğunu söyleyemem.” (K-18)

Bu ifadeler birlikte değerlendirildiğinde, kullanıcıların sistem erişimine ilişkin deneyimlerinin ağırlıklı olarak hızlı erişim, kullanım kolaylığı ve sistemin genel işleyişinden memnuniyet ekseninde şekillendiği görülmektedir. Katılımcılar zaman

zaman teknik aksaklıklar yaşanabildiğini belirtmekle birlikte, bu durumun kısa sürede giderildiğini ifade etmektedir.

Teknik kalite boyutunda SDP uygunluğu koduna ilişkin toplam 27 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Katılımcı ifadeleri analiz edildiğinde bunların çoğunluğunun (24 kez) kullanıcı deneyimlerini yansıttığı, beklenti boyutunun ise oldukça sınırlı (3 kez) kaldığı görülmektedir.

Beklentilere ilişkin bulgular, kullanıcıların özellikle dosya planlarının güncelliği, sınıflandırma sistematığının netliği ve birimler arası standartlaşmanın sağlanması konularında odaklandığını göstermektedir. Beklenti kapsamında değerlendirilen kullanıcı görüşleri şunlardır:

“Beklentilerimiz Standart Dosya Planı’nda yer alan saklama süreleri olabilir.” (K-03)

“Beklentilerim Standart Dosya Planı numaralarının biraz daha sadeleşmesi yönündedir. Sadeleşmeyi de gün geçtikçe yapıyorlar. Standart Dosya Planı numaralarında bulunan fazlalıkların sadeleştirilmesi gerekir. Standart Dosya Planından silinen konuların karşısına bunların hepsinin tek seferde toplandığına dair bir not eklenebilir.” (K-06)

“Bir yandan da zamanla işler değişiyor, içerik değişiyor doğal olarak SDP kullanım kılavuzunu güncel tutmak şart.” (K-08)

Bu ifadeler, kullanıcıların SDP’nin genel çerçevesini kabul etmekle birlikte, sistemin daha sade, daha anlaşılır ve değişen iş süreçlerine uyumlu biçimde güncel tutulmasına yönelik beklentiler taşıdıklarını göstermektedir. Özellikle numaralandırma yapısının sadeleştirilmesi ve saklama sürelerinin netliği, teknik kalite algısını güçlendirecek unsurlar olarak değerlendirilmektedir.

Buna karşılık deneyim verileri (24 kodlama), kullanıcıların SDP’yi genel olarak yeterli ve işlevsel bulduklarını göstermektedir. Katılımcı ifadeleri incelendiğinde SDP’nin belge sınıflandırma ve erişim süreçlerinde kullanıcı ihtiyaçlarını büyük ölçüde karşıladığı yönünde değerlendirmelerin baskın olduğu anlaşılmaktadır. Kullanıcı deneyimlerine ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

“Standart Dosya Planı yıllar içinde geliştirilip güncellendiğinden istekleri karşılıyor.” (K-01)

“Genel olarak ihtiyacı karşılıyor. Verimli olarak kullanabiliyorum.” (K-02)

“Şu an kullanılan Standart Dosya Planı uygun ve ihtiyacımızı karşılıyor.” (K-03)

“Standart Dosya Planı’nın yeterli olduğunu düşünüyorum ve güncel olduğunu düşünüyorum.” (K-11)

“Standart dosya planında eksik ya da fazla olduğu hiçbir şeyle sorunla karşılaşmadım, hepsi konu bazlı ihtiyaçlarımı karşılıyor.” (K-20)

Bu ifadeler birlikte değerlendirildiğinde, kullanıcıların SDP’yi belge sınıflandırma ve erişim süreçlerinde işlevsel bir araç olarak değerlendirdikleri anlaşılmaktadır. Katılımcılar sınırlı düzeyde bazı iyileştirme beklentileri dile getirmiş olmakla birlikte, mevcut sınıflandırma yapısının genel olarak kullanıcı ihtiyaçlarını karşıladığı görülmektedir.

Teknik kalite boyutunda dijital belge kalitesi koduna ilişkin toplam 23 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Bunların tamamı deneyim kapsamındadır. Beklentiye ilişkin herhangi bir kodlama bulunmamaktadır.

Deneyim verileri incelendiğinde değerlendirmelerin “görüntü netliği ve okunabilirlik”, “dosya formatı uygunluğu”, “teknik sorunsuzluk ve erişilebilirlik” ve “genel memnuniyet” olmak üzere dört temel ekseninde yoğunlaştığı görülmektedir. Katılımcı ifadelerinde özellikle belge görüntü kalitesinin yüksek olduğu, okunabilirlik açısından sorun yaşanmadığı ve dosya formatlarının (çoğunlukla PDF) iş süreçlerine uygun olduğu vurgulanmaktadır. Bazı katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

“Görüntü netliği kaliteli.” (K-01)

“Talep edilen belgeler net, okunabilir ve sorunsuz.” (K-04)

“%95’i PDF formatında geliyor zaten, gelen belgelerin görüntü kalitesi gayet net.” (K-05)

“Okunabilir yani eksik veya hatta silinmiş bir yere rastlamadık.” (K-16)

“Görüntü netliği gayet iyi, format uygunluğu da bizim işimizi görüyor açıkçası kalitesi iyi.” (K-20)

Bu ifadeler, dijital belgelerin görüntü kalitesi, okunabilirlik ve format uygunluğu açısından kullanıcılar tarafından genel olarak olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. Nitekim “Belgeler gayet net.” (K-15) ve “Gayet memnunuz, bir problem yaşamadık.” (K-17) gibi ifadeler de bu değerlendirmeyi desteklemektedir.

Bununla birlikte bazı katılımcılar, eski tarihli belgelerde (özellikle 1990’lı yıllara ait olanlarda) dönemin teknolojik koşullarına bağlı olarak kısmi yıpranma veya düşük görüntü kalitesi gözlemlenebildiğini belirtmiştir (K-08, K-19). Ancak bu durum, sistem kaynaklı bir sorun olarak değil, belgelerin fiziksel ve tarihsel özelliklerine bağlı doğal bir durum olarak ifade edilmiştir.

Ayrıca K-21 kodlu katılımcının ifadesi, belge kalitesinin yalnızca arşiv birimiyle sınırlı olmadığını, belgeyi üreten ve arşive devreden birimlerin uygulamalarının da belge kalitesi üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Bu bulgu, dijital belge kalitesinin kurum içindeki belge üretim ve yönetim süreçleriyle birlikte değerlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, dijital belge kalitesi boyutunda kullanıcılar tarafından önemli bir sorun veya geliştirme talebi dile getirilmemiştir. Bu durum, mevcut dijital belge üretim ve aktarım süreçlerinin kullanıcı gereksinimlerini büyük ölçüde karşıladığını göstermektedir.

Teknik kalite boyutunda belge güvenilirliği koduna ilişkin toplam 23 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Bunların 22’si deneyim, 1’i ise beklenti kapsamında yer almaktadır.

Beklenti kapsamında yer alan tek ifade (K-18), dijital belgelerin güvenli ortamlarda saklandığına yönelik kurumsal güven vurgusu içermektedir:

“Herhangi bir olumsuz deneyim olmadı. Tabi ki dijital belgelerin güvenliği konusunda da hiçbir şüphem yok çünkü Merkez Bankası burası dolayısıyla da hepsi oldukça güvenli ortamlarda saklanıyor.” (K-18)

Bu ifade, belge güvenilirliği algısının yalnızca teknik özelliklere değil, aynı zamanda kurumun altyapısına ve kurumsal itibarına duyulan güvenle de ilişkilendirildiğini göstermektedir.

Deneyim verileri incelendiğinde, katılımcıların belge doğruluğu, bütünlüğü ve güvenliğine ilişkin değerlendirmelerinin genel olarak olumlu olduğu görülmektedir. İfadelerin ağırlıklı olarak “belge doğruluğu ve bütünlüğüne güven”, “olumsuz bir deneyim yaşanmamış olması” ve “sistem altyapısına duyulan güven” temaları etrafında şekillendiği anlaşılmaktadır. Bazı katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

“Belgelerin doğruluğuna güveniyorum. Olumsuz bir deneyimim olmadı.” (K-01)

“Belgeler resmi, tutarlı ve doğrulanabilir nitelikte.” (K-02)

“Belgelerin bütünlüğü ve doğruluğu konusuna güveniyorum.” (K-10)

“Arşiv Yönetim Sistemi’nin altyapısını Merkez Bankası geliştirdiği için güvenilir olduğunu düşünüyorum.” (K-12)

“Herhangi bir güven sorunu yaşanmadı.” (K-15)

K-17 kodlu katılımcının “Taranmış bir evrak olduğu için üzerindeki imzalarla bizim kendi gördüklerimizi karşılaştırabiliriz... Herhangi bir kötü tecrübe yaşamadık.” yönündeki ifadesi ise güvenilirliğin teknik doğrulanabilirlik boyutuna işaret etmektedir. Bu değerlendirme, dijital belgelerin özgünlük ve bütünlük açısından kullanıcılar tarafından kontrol edilebilir olarak algılandığını göstermektedir.

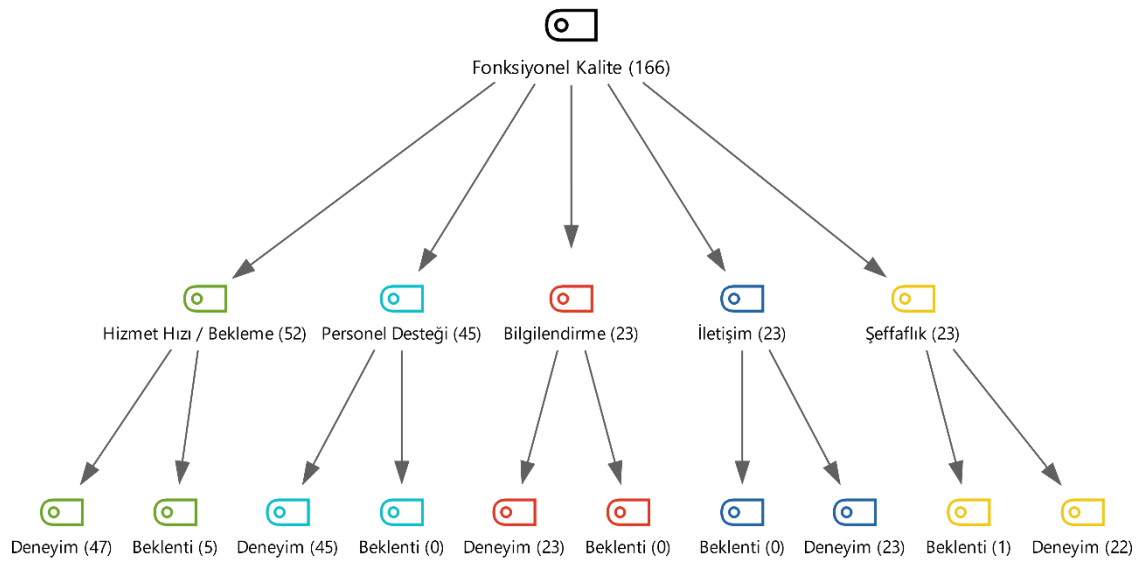
Belge güvenilirliği koduna ilişkin deneyim alt kodunun belirgin biçimde baskın olması, kullanıcıların güven algısının büyük ölçüde doğrudan hizmet deneyimlerine dayandığını göstermektedir. Katılımcı ifadeleri, kullanıcıların hem belge doğruluğu hem de sistem güvenliği konusunda genel olarak olumlu değerlendirmelerde bulunduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca güven algısının yalnızca teknik bütünlükle sınırlı olmadığı, kurumun itibarı, sistem altyapısının kurumsal olarak geliştirilmiş olması ve belgelerin resmi nitelik taşıması gibi unsurlarla da ilişkilendirildiği görülmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, teknik kalite boyutunda belge güvenilirliği kullanıcı değerlendirmelerinde sorunlu bir alan olarak ortaya çıkmamaktadır. Beklenti düzeyinde de belirgin bir geliştirme talebinin dile getirilmemiş olması, mevcut uygulamaların kullanıcılar tarafından büyük ölçüde yeterli bulunduğunu göstermektedir.

Teknik kalite boyutu kapsamında elde edilen bulgular bütüncül olarak ele alındığında kullanıcı değerlendirmelerinin ağırlıklı olarak deneyim temelli olduğu ve mevcut teknik altyapının kullanıcı gereksinimlerini büyük ölçüde karşıladığı görülmektedir. Sistem erişimi, dijital belge kalitesi, belge güvenilirliği ve SDP uygunluğu alt boyutlarında katılımcı ifadeleri çoğunlukla olumlu deneyimlere işaret etmektedir. Buna karşılık kullanıcı beklentilerinin daha çok sistem hızının artırılması, dijitalleşme düzeyinin geliştirilmesi ve sınıflandırma yapısının zaman içinde sadeleştirilmesi gibi iyileştirme alanlarında yoğunlaştığı anlaşılmaktadır. Bununla birlikte teknik aksaklıkların sınırlı düzeyde dile getirilmesi, dijital belge kalitesine ilişkin önemli bir sorun belirtilmemesi ve belge güvenilirliğine yönelik güçlü güven algısı, teknik kalite boyutunda hizmetin genel olarak kullanıcı beklentileriyle uyumlu bir yapı sergilediğini göstermektedir.

Arşiv hizmetlerinin teknik kalite boyutunda kullanıcı beklenti ve deneyimlerinin nasıl şekillendiğine yönelik yapılan analizlerden sonra araştırmada, yalnızca teknik çıktıların değil, hizmetin sunum sürecinin de kalite algısını belirlediği dikkate alınmıştır. Bu kapsamda, ikinci aşamada fonksiyonel kalite boyutuna ilişkin kullanıcı beklenti ve deneyimleri analiz edilmiştir. Fonksiyonel kaliteye yönelik yapılan analizler Şekil 5 kapsamında sunulmuştur.

Şekil 5’te sunulan hiyerarşik yapı yalnızca araştırmanın birinci sorusu kapsamında doğrudan analiz edilen “beklenti” ve “deneyim” alt kodlarını içermektedir. Bu nedenle söz konusu şekilde yer alan toplam kodlama sayısı (örneğin fonksiyonel kalite için 166) ana tema kapsamındaki tüm kodları değil, yalnızca beklenti ve deneyim alt kodlarına ilişkin ifadeleri yansıtmaktadır. Bu ayrım, analiz sürecinde araştırmanın birinci sorusunun odağının katılımcıların beklenti ve deneyimlerine yönelmiş olmasından kaynaklanmakta olup, diğer alt kodlar (sorun ve öneri) ilgili araştırma soruları kapsamında ayrıca değerlendirilmiştir.



Şekil 5 Fonksiyonel kalite boyutuna ilişkin beklenti ve deneyim alt kodlarının hiyerarşik yapısı

Hizmet hızı/bekleme koduna ilişkin toplam 52 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Bunların 5’i beklenti, 47’si deneyim boyutundadır. Beklentilere ilişkin bulgular, kullanıcıların özellikle belgelere hızlı erişim, zamanında geri dönüş ve bekleme süresinin minimum düzeyde olması konularında kümelendiğini göstermektedir. Beklenti kapsamında değerlendirilen bazı ifadeler şunlardır:

“İhtiyacım olan belgenin en kısa sürede tarafıma ulaşması.” (K-07)

“Dosyaya ya da belgeye zamanında, hızlı erişebilmek.” (K-12)

Bu ifadeler, hız unsurunun kullanıcılar açısından önemli bir hizmet kalitesi göstergesi olarak değerlendirildiğini ortaya koymaktadır. Deneyim verileri incelendiğinde kullanıcıların önemli bir kısmının hizmet süreçlerinin hızlı ve verimli işlediğini ifade ettiği görülmektedir. Kullanıcı deneyimlerine ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

“Süreçler verimli ve hızlı ilerliyor.” (K-02)

“Çok kısa sürede geri dönüş sağlandı.” (K-06)

“En fazla bir gün sonrasında belgelerimiz geliyor.” (K-10)

“Bekleme süresi yaşanmadı.” (K-14)

Bu değerlendirmeler, hizmet hızına ilişkin kullanıcı deneyimlerinin genel olarak olumlu olduğunu göstermektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu belge taleplerinin kısa süre içerisinde karşılandığını belirtmiştir. Bununla birlikte, sınırlı sayıda ifade edilen gecikmeler kullanıcılar tarafından genellikle iş yoğunluğu veya teknik koşullarla ilişkilendirilmiş ve sistematik bir sorun olarak değerlendirilmemiştir.

Personel desteği kodu, Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin fonksiyonel kalite boyutu kapsamında değerlendirilmiştir. Bu kod altında toplam 45 kodlama tespit edilmiş olup, bunların tamamının kullanıcı deneyimlerine ilişkin olduğu ve beklenti boyutuna yönelik herhangi bir ifadenin bulunmadığı görülmüştür. Bu durum, kullanıcıların personel desteğini önceden beklenen bir hizmet unsurundan ziyade, hizmet süreci içerisinde doğrudan deneyimlenen bir kalite göstergesi olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Katılımcı ifadeleri genel olarak arşiv personelinin yardımsever, ulaşılabilir ve çözüm odaklı bir hizmet anlayışı sergilediğine işaret etmektedir. Personel desteğine ilişkin değerlendirmeler araştırmanın üçüncü sorusu kapsamında ayrıntılı olarak ele alındığından, bu bölümde söz konusu bulgulara yalnızca genel çerçevede yer verilmiştir.

Bilgilendirme koduna ilişkin toplam 23 kodlanmış bölüm bulunmaktadır ve bunların tamamı deneyim boyutundadır. Katılımcılar süreç hakkında bilgilendirildiklerini, taleplerinin hangi aşamada olduğunu takip edebildiklerini ve gerekli açıklamaların açık biçimde yapıldığını ifade etmektedir. Bazı katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

“Süreç hakkında bilgilendiriliyoruz.” (K-05)

“Ne aşamada olduğunu öğrenebiliyoruz.” (K-13)

“Gerekli açıklamalar net şekilde yapılıyor.” (K-18)

Bu ifadeler, hizmet sürecine ilişkin bilgilendirme uygulamalarının kullanıcılar tarafından genel olarak yeterli bulunduğunu göstermektedir.

İletişim koduna ilişkin toplam 23 kodlanmış bölüm bulunmaktadır ve bunların tamamı deneyim boyutundadır. Beklenti kapsamında herhangi bir ifade yer almamaktadır. Katılımcılar iletişim kanallarının açık, erişilebilir ve hızlı geri dönüş sağlayan bir yapıda olduğunu belirtmektedir. Telefon ve e-posta başta olmak üzere farklı iletişim araçlarının

etkin biçimde kullanıldığı vurgulanmaktadır. Katılımcı ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

“Her türlü iletişim aracılığıyla hızlı bir şekilde cevap alıyoruz.” (K-07)

“Telefonla çok rahat ulaşıyoruz, geri dönüşler hızlı.” (K-10)

“İletişimde herhangi bir sorun yaşamadım.” (K-21)

Bu değerlendirmeler, iletişim süreçlerinin kullanıcılar tarafından genel olarak sorunsuz ve erişilebilir bir hizmet alanı olarak algılandığını göstermektedir.

Şeffaflık koduna ilişkin toplam 23 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Bunların 22’si deneyim, 1’i ise beklenti boyutundadır. Beklenti kapsamında yer alan sınırlı sayıda ifade, kullanıcıların şeffaflık değerlendirmelerini daha çok hizmet sürecinde yaşanan deneyimler üzerinden oluşturduklarını göstermektedir. Beklenti kapsamında K-02 kodlu katılımcının “Beklentim hizmetin hızlı ve şeffaf olması yönündeydi. Bu beklentim büyük ölçüde karşılanıyor.” ifadesi, şeffaflığın kullanıcılar açısından önemli bir hizmet niteliği olarak değerlendirildiğini ortaya koymaktadır.

Deneyim boyutunda ise katılımcıların büyük çoğunluğu hizmet süreçlerinin açık, izlenebilir ve erişilebilir olduğunu belirtmektedir. Hizmet akışının net olması, talep sürecinin hangi aşamada olduğunu bilinebilmesi ve geri bildirim mekanizmalarının işlerliği şeffaflık algısını güçlendiren unsurlar olarak dikkat çekmektedir. Bu görüşleri yansıtan bazı katılımcı görüşleri şunlardır:

“Bir klasörün başka bir şubeye devri için e-posta ile talepte bulundum ve 5 dakika içinde dönüş yapıldı. Süreç şeffaf yürütülüyor.” (K-06)

“Belgelere verilen yetkiler dahilinde ulaşım sağlayabiliyorum.” (K-09)

“Bankaya ait belgeler belirli kurallar ve yetkiler kapsamında kullanıcıya sunulmaktadır.” (K-13)

“Arşiv Yönetim Sistemi’nden talep girişi yaptığımızda durumu görüntüleyebiliyoruz.” (K-10)

“Taleplerin durumunu Arşiv Yönetim Sistemi’nden kontrol ediyoruz.” (K-11)

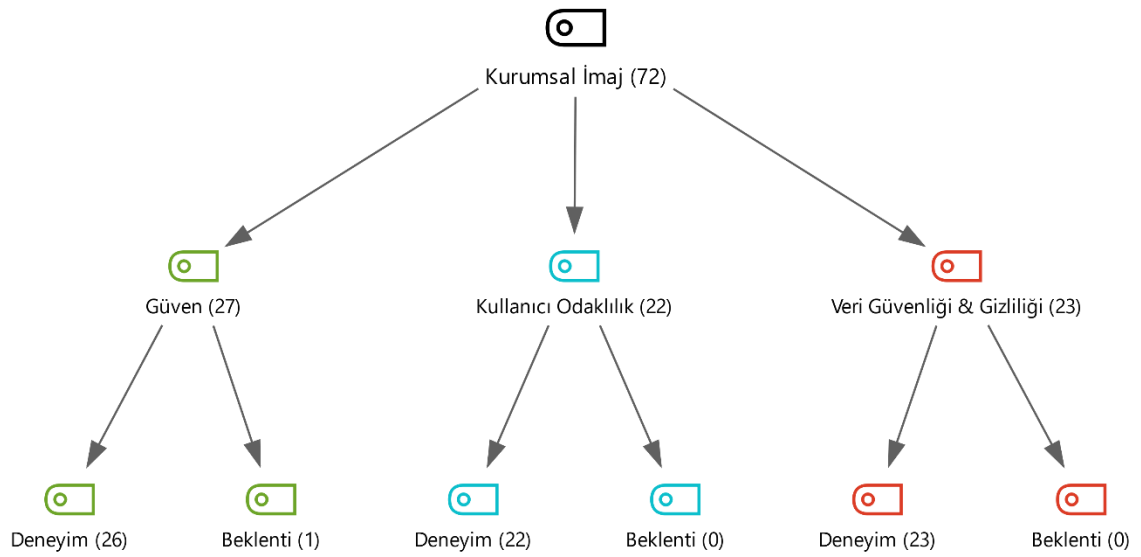
“Arşivden talepte bulunduğumuzda Arşiv Yönetim Sistemi üzerinden talebimizi takip edebiliyoruz. Mail veya telefon aracılığıyla da süreci şeffaf bir şekilde izleyebiliyoruz.” (K-12)

Genel olarak bulgular, hizmet süreçlerinin kullanıcılar tarafından açık, izlenebilir ve erişilebilir olarak algılandığını göstermektedir. Şeffaflık boyutunda beklenti ve deneyim arasında belirgin bir uyum olduğu ve kullanıcı deneyimlerinin genel olarak olumlu yönde değerlendirildiği görülmektedir.

Bütüncül olarak değerlendirildiğinde, fonksiyonel kalite boyutunda kullanıcı beklentilerinin büyük ölçüde karşılandığı anlaşılmaktadır. Bazı katılımcı ifadeleri, personelin çözüm odaklı ve destekleyici yaklaşımının kullanıcı deneyimini olumlu yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Bu bulgu, teknik altyapının yanı sıra insan etkileşiminin de hizmet kalitesi algısının oluşumunda önemli bir rol oynadığını göstermektedir.

Fonksiyonel kalite boyutuna ilişkin bulgular, kullanıcıların hizmet deneyimini büyük ölçüde personel etkileşimi, iletişim süreçleri ve hizmetin sunum biçimi üzerinden değerlendirdiklerini ortaya koymaktadır.

Bununla birlikte Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinde kalite algısının yalnızca “ne sunulduğu” (teknik kalite) ve “nasıl sunulduğu” (fonksiyonel kalite) ile sınırlı olmadığı, bu iki boyutun kullanıcı zihninde bütünleşerek daha üst düzey bir algısal çerçeve olan kurumsal imajı beslediği vurgulanmaktadır. Bu doğrultuda üçüncü aşamada, teknik ve fonksiyonel deneyimlerin kullanıcıların kurum algısına nasıl yansıdığı ve arşiv hizmetlerinin kurumsal güven, itibar ve bütüncül kalite algısı üzerindeki etkisi kurumsal imaj boyutu kapsamında analiz edilmiştir. Analizlere yönelik bulgular Şekil 6 kapsamında sunulmaktadır.



Şekil 6 Kurumsal imaj boyutuna ilişkin beklenti ve deneyim alt kodlarının hiyerarşik yapısı

Şekil 6’ya göre kurumsal imaj boyutuna ilişkin bulgular, kullanıcıların arşiv hizmetlerini yalnızca teknik ve fonksiyonel performans üzerinden değil, daha geniş bir kurumsal güven ve itibar çerçevesinde değerlendirdiklerini göstermektedir. Bu kapsamda güven koduna ilişkin toplam 27 kodlama tespit edilmiş olup bunların 26’sı deneyim, 1’i ise beklenti kapsamında yer almaktadır.

Beklenti kapsamında yer alan tek ifade (K-07), güven algısının özellikle belge güvenliği ve saklama süreçlerine yönelik hassasiyet üzerinden tanımlandığını göstermektedir:

“Arşive aktardığımız belgelerin saklanmasında güvenlik sıkıntısı yaşamamak.” (K-07)

Deneyim alt kodu incelendiğinde ise kullanıcıların büyük çoğunluğunun arşiv hizmetlerine ilişkin olumlu güven değerlendirmelerinde bulunduğu görülmektedir. Katılımcı ifadeleri, güven algısının zaman içinde pekiştiğini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda katılımcı ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

“Arşiv kurumuna güvenim tam. Bu güven zaman içinde değişmedi, aynı.” (K-06)

“Gün geçtikçe arşiv kurumuna ve grubuna güvenimiz arttı.” (K-03)

“Belgelerin doğruluğu, sistemin işleyişi ve personelin profesyonelliği güvenimi pekiştiriyor.” (K-02)

“Geçiş sürecinde şüphelerimiz vardı ancak zaman içinde bu ortadan kalktı.” (K-10)

“Bankamızın arşivine güveniyorum, güvenim zaman içinde hiç değişmedi.” (K-20)

“Bankamız ile yapılan işlemlerin üçüncü şahıslarla paylaşıldığını duymadım, güvenimiz tamdır.” (K-22)

Bu ifadeler, güven algısının yalnızca kurumun itibarıyla sınırlı olmadığını, aynı zamanda sistem işleyişi, profesyonel hizmet sunumu, yetkilendirme mekanizmaları ve dijital altyapı gibi unsurlar aracılığıyla deneyim sürecinde pekiştiğini göstermektedir.

Kullanıcı odaklılık koduna ilişkin toplam 22 kodlanmış bölüm bulunmaktadır ve bunların tamamı deneyim boyutunda yer almaktadır. Katılımcı ifadeleri genel olarak taleplerin dikkate alınması, geri bildirimlere hızlı yanıt verilmesi ve sistemin kullanıcı dostu olarak değerlendirilmesi etrafında yoğunlaşmaktadır. Katılımcı ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

“İhtiyaçlarım önemsleniyor ve çözüm odaklı yaklaşıyor.” (K-02)

“Taleplerimizin karşılanma düzeyi iyi ve hızlı.” (K-03)

“Kullanıcıların ihtiyaçları yönünde hemen güncelliyorlar.” (K-05)

“Birebir iletişim kuruyorsunuz, sizi dinliyor ve buna göre aksiyon alıyor.” (K-16)

“Arşiv Yönetim Sistemi ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi güncel bir arayüze sahip. Kullanıcı dostu diyebilirim.” (K-11)

Bu bulgular, arşivin kullanıcılar tarafından yalnızca güvenilir bir kurum olarak değil, aynı zamanda kullanıcı taleplerine duyarlı ve etkileşime açık bir hizmet yapısı olarak algılandığını göstermektedir.

Veri güvenliği ve gizlilik koduna ilişkin toplam 23 kodlanmış bölüm bulunmaktadır ve bunların tamamı deneyim boyutunda yer almaktadır. Katılımcı ifadeleri incelendiğinde veri güvenliği uygulamalarına ilişkin değerlendirmelerin genel olarak olumlu olduğu görülmektedir. Özellikle yetkilendirme mekanizmaları, rol bazlı erişim uygulamaları ve

bilişim altyapısına duyulan güven sıklıkla ifade edilen unsurlar arasında yer almaktadır. Bu kapsamda katılımcı ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

“Merkez Bankası genelinde internet güvenliği üst düzeyde. Örneğin herkes kafasına göre bir USB’yi bile PC’ye takamaz.” (K-08)

“Her çalışan kendi şifre ve parolasıyla giriş yapabildiği için herhangi bir güvensizlik oluşmamaktadır.” (K-09)

“Arşiv Yönetim Sistemi’ne sadece yetkili kişiler giriş yapabiliyor.” (K-10)

Bu ifadeler birlikte değerlendirildiğinde veri güvenliği ve gizliliğinin kullanıcılar tarafından problemli bir alan olarak görülmediği, aksine güçlü bir kurumsal kontrol ve yetkilendirme mekanizmasıyla ilişkilendirildiği anlaşılmaktadır.

Dikkat çekici bir diğer bulgu, bazı katılımcıların güven değerlendirmelerini doğrudan kurumsal yapıya atfetmesidir. Örneğin “Merkez Bankası bilişim ekibi hallettiği için bu konuda bir sıkıntı olduğunu düşünmüyorum” (K-12) ve “Bu konudaki yetkili Merkez Bankası yöneticileri tarafından gerekli önlemlerin yeterli düzeyde alındığını düşünüyorum” (K-13) ifadeleri, veri güvenliğinin yalnızca teknik bir özellik olarak değil, aynı zamanda kurumsal kapasite ve yönetsel sorumluluk çerçevesinde değerlendirildiğini göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, kurumsal imaj boyutunda güven, kullanıcı odaklılık ve veri güvenliği unsurlarının kullanıcı deneyimleri üzerinden olumlu biçimde şekillendiği görülmektedir. Bulgular, teknik ve fonksiyonel kalite boyutlarında sunulan hizmet performansının kullanıcılar nezdinde kurumsal güven algısını desteklediğini ortaya koymaktadır.

İlk araştırma sorusuna yönelik bulgular değerlendirildiğinde, kurum arşivi kullanıcılarının arşiv hizmetlerine ilişkin beklenti ve deneyimlerinin, Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları çerçevesinde şekillendiği görülmektedir. Bulgular, söz konusu üç boyutun hizmet kalitesi algısının oluşumunda birbirini tamamlayıcı biçimde işlediğini göstermektedir.

Elde edilen veriler, teknik kalite boyutunda hız, erişilebilirlik ve dijital belge güvenilirliği açısından beklenti ile deneyim arasında genel olarak yüksek bir uyum bulunduğunu ortaya koymaktadır. Fonksiyonel kalite boyutunda ise personel etkileşimi, iletişim etkinliği ve süreç şeffaflığı gibi unsurların kullanıcı deneyimini olumlu yönde desteklediği görülmektedir. Bu iki boyutta ortaya çıkan deneyimlerin kullanıcı zihninde güven, gizlilik ve kullanıcı odaklılık temelli bir kurumsal imaj algısının oluşmasına katkı sağladığı anlaşılmaktadır.

Bu bulgular, arşiv hizmetlerinde kalite algısının yalnızca teknik performans göstergeleriyle sınırlı olmadığını, hizmetin sunum biçimi ve kullanıcı deneyimlerinin kurumsal güven algısıyla birlikte şekillendiğini göstermektedir. Teknik ve fonksiyonel kalite boyutlarında sürdürülen hizmet performansının kurumsal imajı güçlendirdiği ve bu üç boyutun kullanıcı algısında birbirini tamamlayan bir hizmet kalitesi yapısı oluşturduğu görülmektedir.

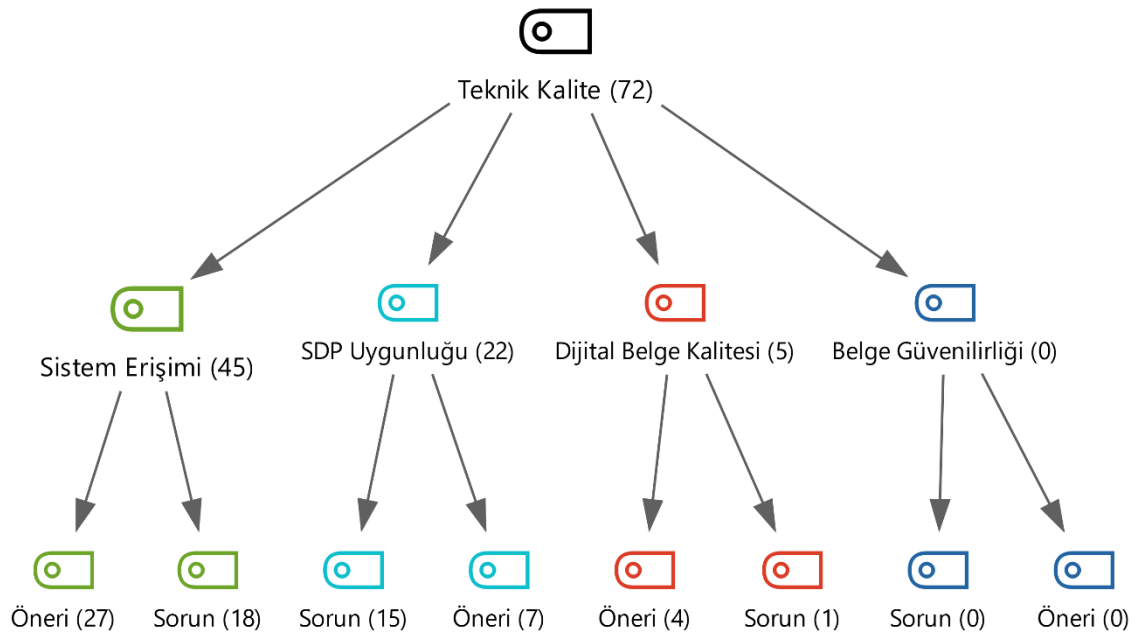
Beklenti ve deneyim alt kodlarının karşılaştırmalı analizi, kullanıcıların hizmet kalitesine ilişkin algılarının hangi boyutlarda yoğunlaştığını ortaya koymuştur. Bu bulguların devamında, araştırmanın ikinci sorusu olan “Kurum arşivi kullanıcılarının arşiv hizmetlerinden yararlanma sürecinde karşılaştıkları güçlükler, sorunlar ve ihtiyaçlar nelerdir ve bu unsurlar Grönroos boyutlarıyla nasıl ilişkilendirilebilir?” sorusuna yönelik bulgular aşağıda sırasıyla ele alınmaktadır.

Sorun ve öneri alt kodları, Grönroos’un teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları çerçevesinde hiyerarşik kod yapısı kullanılarak analiz edilmiştir. Bu analiz, beklenti-deneyim uyumsuzluklarının hangi alanlarda somut sorunlara dönüştüğünü ve söz konusu sorunların hangi kalite boyutlarıyla ilişkili olduğunu ortaya koymayı amaçlamaktadır. Öneri alt kodları ise kullanıcıların algıladıkları kalite açığını gidermeye yönelik geliştirme taleplerini yansıtmaktadır.

Toplam kod frekansları ana temalara ait tüm alt kodları kapsamakla birlikte, Şekil 7’de sunulan hiyerarşik yapı yalnızca araştırmanın ikinci sorusu kapsamında doğrudan analiz edilen “sorun” ve “öneri” alt kodlarını içermektedir. Dolayısıyla söz konusu şekilde yer alan toplam kodlama sayısı (Örneğin: teknik kalite için 72) ilgili ana tema kapsamındaki

tüm kodları değil, yalnızca kullanıcıların karşılaştıkları güçlükleri ve geliştirme taleplerini yansıtmaktadır.

Bu çerçevede ilk olarak teknik kalite boyutunda kullanıcıların karşılaştıkları sorunlar ve geliştirme önerilerine ilişkin bulgular ele alınmaktadır.



Şekil 7 Teknik kalite boyutuna ilişkin sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı

Teknik kalite boyutunda sistem erişimi koduna ilişkin 45 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Katılımcı ifadeleri incelendiğinde söylemlerin 18 tanesinin kullanıcıların karşılaştıkları sorunları yansıttığı, 27 tanesinin ise kullanıcıların iyileştirme önerileri kapsamında değerlendirilebileceği anlaşılmaktadır.

Sorun alt kodu kapsamında yer alan 18 ifade incelendiğinde, sorunların en yoğun biçimde sistem performansı ve hız ekseninde (9 kez) toplandığı görülmektedir. Ekran yenilenme yavaşlığı, genel sistem yavaşlığı, yoğun sorgu durumlarında gecikme, belge sayısı arttığında bekleme süresinin uzaması, toplu devir ve imha işlemlerinde yavaşlama, raporlamada performans düşüklüğü ve arama sırasında yaşanan aksamalar bu kümede başlıca sorun alanlarını oluşturmaktadır.

İkinci sırada arayüz ve kullanılabilirlik problemleri (5 kez) yer almaktadır. Kullanıcı dostu olmakla birlikte geliştirme gerekliliği, işlem butonuna erişim zorluğu, sonuç

ekranında bilgilerin tek seferde görüntülenememesi, kaydırma zorunluluğu ve ekranı küçülterek kullanım ihtiyacı bu kapsamda dile getirilen hususlardır.

Daha sınırlı sayıda ifade ise arama ve filtreleme kaynaklı zorluklara (2 kez) işaret etmektedir. Bununla birlikte süreç tasarımı ve varsayılan ayarlara ilişkin sorun (1 kez) ile envanter düzeni ve sistematik bütünlüğe yönelik endişe (1 kez) daha düşük yoğunlukta dile getirilmiştir. Sorun kapsamında ifade edilen bazı kullanıcı görüşleri aşağıda sunulmaktadır:

“Ekran yenilenme hızı bence biraz yavaş.” (K-05)

“Sadece raporlamalarda, rapor çekimlerinde biraz yavaş çalışıyor.” (K-10)

“Çok yoğun sorgu yapıldığında biraz yavaş geliyor.” (K-11)

“Sağ köşedeki işlemler butonuna gelmek için önce sayfanın en aşağısına sonra da sağına gitmek gerekiyor.” (K-08)

“Toplu imhalarda, toplu devirlerde biraz yavaş hareket etti.” (K-20)

Bu dağılım, teknik kalite boyutu içerisinde özellikle sistem performansının kullanıcı deneyimini belirleyen temel unsur olduğunu, arayüz ve tasarım unsurlarının ise teknik kalite ile fonksiyonel kalite arasında kesişimsel bir alan oluşturduğunu göstermektedir.

Öneri alt kodu kapsamında yer alan ifadeler incelendiğinde, katılımcı önerilerinin en yoğun biçimde sistem performansı ve işlem hızının artırılması ekseninde (8 kez) toplandığı görülmektedir. AYS’nin genel hızının artırılması, arama modülünün daha hızlı çalışması, toplu devir ve imha işlemlerinin hızlandırılması, seri veri girişine imkân tanınması ve yoğun işlem süreçlerinde zaman kaybının azaltılmasına yönelik beklentiler bu kümede başlıca geliştirme alanlarını oluşturmaktadır. Katılımcılar, sistemin mevcut işlevlerini yerine getirmekle birlikte daha hızlı ve akıcı bir çalışma yapısına kavuşmasının hizmet kalitesini artıracağını vurgulamıştır.

İkinci sırada arama, filtreleme ve erişim işlevlerinin geliştirilmesine yönelik öneriler (6 kez) yer almaktadır. Arama kriterlerinin artırılması, belgeye kısa yoldan erişim sağlayacak yöntemlerin oluşturulması, filtreleme seçeneklerinin iyileştirilmesi ve kayıtlı

bilgilerin sistem içinde hatırlanmasına yönelik talepler bu kapsamda dile getirilmiştir. Bu öneriler, kullanıcıların bilgiye erişim sürecinde işlem adımlarını azaltma beklentisi taşıdığını göstermektedir.

Daha sınırlı sayıda ifade ise arayüz tasarımı ve kullanılabilirliğin iyileştirilmesine yöneliktir (5 kez). Ekran sadeleştirme, bazı alanların gizlenebilmesi, işlem butonlarının daha görünür hale getirilmesi, satırların renklendirilmesi ve bilgi başlıklarının azaltılması gibi öneriler, kullanıcı deneyimini kolaylaştırmaya yönelik tasarım beklentilerini ortaya koymaktadır.

Bunun yanında iş süreçleri ve yetkilendirme yapısına ilişkin düzenleme önerileri (3 kez) ile dijitalleşmenin artırılması ve fiziki arşiv bağımlılığının azaltılmasına yönelik görüşler (5 kez) daha düşük fakat dikkat çekici yoğunlukta dile getirilmiştir.

Belgelerin doğrudan sistem üzerinden talep edilmesi, dijital arşivin yaygınlaştırılması ve birimlerin kendi belgelerine daha hızlı erişebilmesi gibi öneriler, teknik altyapının kurumsal iş süreçleriyle daha bütünleşik hale getirilmesi beklentisini yansıtmaktadır. Öneri kapsamında ifade edilen bazı kullanıcı görüşleri aşağıda sunulmaktadır:

“Program geliştirilmeli.” (K-01)

“Performansı biraz arttırılabilir.” (K-10)

“Seri giriş olsa daha hızlı hareket edebiliriz.” (K-05)

“Arama sekmesine artı bir şeyler eklenebilir.” (K-12)

“Fiziki arşivin yerini mümkün olduğu kadar dijital arşiv almalı.” (K-13)

“Arşiv Yönetim Sisteminin daha hızlı bir hale gelmesi lazım.” (K-16)

Bu dağılım, teknik kalite boyutu içerisinde sistem erişiminin yalnızca teknik ulaşılabilirlikten ibaret olmadığını, hız, arama kapasitesi, arayüz tasarımı ve dijital entegrasyon düzeyinin birlikte kullanıcıların hizmet kalitesi algısını şekillendirdiğini göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, sistem erişimine ilişkin sorunların büyük ölçüde performans ve kullanılabilirlik temelli teknik aksaklıklardan kaynaklandığı, önerilerin ise bu aksaklıkları gidermeye yönelik hız, dijitalleşme ve arama optimizasyonu ekseninde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu bulgu, teknik kalite boyutunda algılanan hizmet kalitesinin özellikle sistem altyapısının etkinliği ve erişim hızına bağlı olarak şekillendiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca beklenti-deneyim analizinde tespit edilen “hızlı erişim” ve “tam dijitalleşme” beklentilerinin, sorun ve öneri alt kodları aracılığıyla somut kalite açığı alanlarına dönüştüğünü göstermektedir.

Diğer taraftan, teknik kalite yalnızca erişim kapasitesi ile sınırlı değildir. Aynı zamanda erişilen dijital belgenin niteliği de bu boyutun temel bileşenlerinden biridir. Bu çerçevede, teknik kalite analizinin bir sonraki aşamasında dijital belge kalitesi alt kodu kapsamında dile getirilen sorun ve öneriler ele alınmaktadır. Bu bölümde kullanıcıların belge görüntü netliği, format uygunluğu, okunabilirlik ve kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirmeleri incelenerek teknik kalite boyutunun içeriksel çıktısına yönelik algıları analiz edilmektedir.

Dijital belge kalitesi kodu kapsamında yer alan ifadeler incelendiğinde, kullanıcıların dile getirdiği sorun, PDF belgelerde sicil numarası ve ad soyad bilgilerinin (filigranın) fazla görünmesi ve okunabilirliği zorlaştırmasıdır. Kullanıcılar, bu bilginin kâğıdın bir köşesinde küçük olarak belirtilmesi gibi iyileştirmeler önererek belgelerin daha okunabilir hâle gelmesini talep etmektedir. Öneri kapsamında toplam 4 ifade yer almakta olup, kullanıcılar fiziki arşivin dijital arşiv ile uyumlu hâle getirilmesini, renkli belgelerin kullanılmasını, filigranın yerine ve boyutuna dikkat edilmesini ve dosyaların daha düzgün tutulmasını önermektedir. Konuya ilişkin kullanıcı görüşleri şunlardır:

“Arşiv sisteminde kaydını girdiğim dosyaların PDF formatını indirdiğimde arkada kocaman sicil no ve ad soyad yazıyor. Kâğıdın bir köşesinde küçük olarak belirtilse daha iyi olur.” (K-08)

“Dijital belge kalitesini etkileyen dosyalama uygulamaları iyileştirilmelidir.” (K-08)

“Fiziki arşivin yerini mümkün olduğu kadar dijital arşiv alması.” (K-13)

“Renkli olsa daha güzel olur.” (K-16)

Bu bulgular, dijital belge kalitesinin artırılmasına yönelik olarak format standardizasyonu, içerik yerleşimi ve görsel kalitenin geliştirilmesinin öncelikli olduğunu göstermektedir.

Dijital belge kalitesine ilişkin bulgular, kullanıcıların format ve içerik yerleşimi konusundaki beklentilerini ortaya koymaktadır. Buna karşın, belge güvenilirliği kodu kapsamında görüşmelerde kullanıcılar tarafından doğrudan ifade edilen bir sorun veya öneri bulunmamaktadır. Bununla birlikte, kullanıcı güveni ve belge bütünlüğü gibi konuların izlenmesi, gelecekteki sistem geliştirmelerinde riskleri önlemeye yönelik önleyici bir yaklaşım olarak değerlendirilebilir.

Teknik kalite boyutunda SDP uygunluğu koduna ilişkin 22 ifade bulunmaktadır. Katılımcı ifadeleri incelendiğinde söylemlerin 15 tanesinin kullanıcıların karşılaştıkları sorunları yansıttığı, 7 tanesinin ise kullanıcıların iyileştirme önerileri kapsamında değerlendirilebileceği anlaşılmaktadır.

Sorunlar ağırlıklı olarak alt konu başlıklarının fazlalığı ve kafa karışıklığı ekseninde (11 kez) toplanmaktadır. Kullanıcılar, bazı alt başlıkların gereksiz detaylandırıldığını, SDP’de gözden kaçan veya fazlalık olarak gördükleri konular olduğunu ve özellikle şube iş akışına tam uyum sağlamadığını belirtmektedir. İkinci sırada yer alan sorunlar süresiz saklama ve imha süreçleri ile ilgili belirsizliklerdir (2 kez). Diğer bir grup ifade ise genel kullanım zorlukları ve ilk uygulamadaki karmaşıklık konularına işaret etmektedir (2 kez). Sorun kapsamında ifade edilen bazı kullanıcı görüşleri aşağıda sunulmaktadır:

“Çok sayıda süresiz saklanan imha zamanı var ya da süresiz imhanın da bir süresi olması gerek, mesela 100 ya da 200 yıl gibi.” (K-03)

“Bazı alt konu başlıklarının fazlalık olduğunu düşünüyorum.” (K-06)

“Standart Dosya Planı’nda alt konu başlığı kafa karıştırıcı, bu durum dosyalama açısından hem zaman kaybı hem de iletişim yoğunluğuna sebebiyet veriyor.” (K-09)

“Standart Dosya Planı idare merkezinin iş akışına göre hazırlanmış, şubelerin iş akışına tam uyum sağlamıyor.” (K-10)

Öneriler kapsamında kullanıcılar, kayıt menüsündeki AHUT ve SDP numarası alanlarının birleştirilmesi, sınıflandırma sistemlerinin kullanıcı odaklı geliştirilmesi, süresiz saklama sürelerinin belirlenmesi, mal ve hizmet alımları için tek bir SDP numarası uygulanması, SDP'nin güncellenmesi ve sadeleştirilmesi gerektiğini ifade etmektedir (7 kez). Öneri kapsamında ifade edilen bazı kullanıcı görüşleri aşağıda sunulmaktadır:

“Kayıt menüsündeki AHUT ve Standart Dosya Planı numarası alanları birleştirilip oradan seçim yapılmalı.” (K-01)

“Sınıflandırma sistemlerinin kullanıcı odaklı geliştirilmesi.” (K-02)

“Fakat imha zamanları için bir çalışma yapılabilir. Mesela çok sayıda süresiz saklanan imha zamanı var ya da süresiz imhanın da bir süresi olması gerek, mesela 100 ya da 200 yıl gibi.” (K-03)

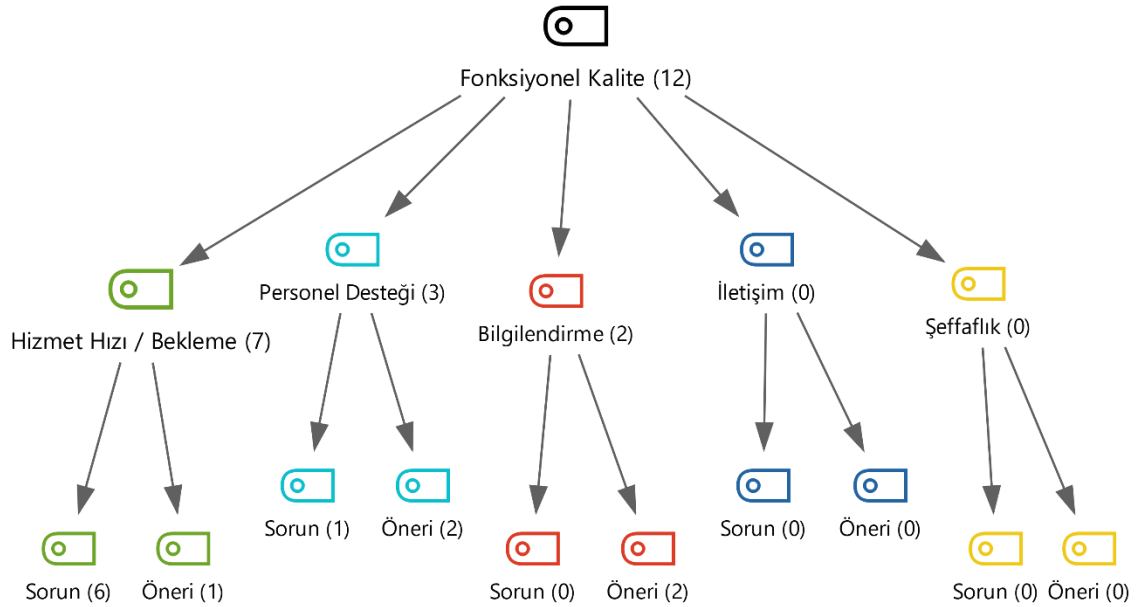
“Tüm mal alımları için sadece tek bir mal alımları Standart Dosya Planı numarası olsa, veyahut da hizmet için sadece bir Standart Dosya Planı numarası olsa yeterli olur.” (K-06)

SDP uygunluğu bağlamında teknik kalitenin doğru planlama, kullanıcı odaklı tasarım ve süreç netliği ile güçlendirilebileceği, sorun ve önerilerin ise bu hedef doğrultusunda sistematik iyileştirmelere gereksinim duyduğu ortaya çıkmaktadır.

Teknik kalite boyutu, kullanıcı deneyiminde hem sistem performansı ve erişim hem de belge içeriği ve yönetim planlarının uygunluğu açısından belirleyici rol oynamaktadır. Sorunlar ağırlıklı olarak sistem ve planlama eksikliklerinden kaynaklanırken, öneriler kullanıcı odaklı iyileştirme ve süreç optimizasyonu ekseninde yoğunlaşmaktadır.

Teknik kalite boyutu kapsamında sistem erişimi, dijital belge kalitesi ve SDP uygunluğu ile ilgili tespit edilen sorunlar ve öneriler, kullanıcıların hizmetten yararlanma sürecinde deneyimledikleri aksaklıkların temelini oluşturmaktadır. Bununla birlikte, teknik altyapının sunduğu olanakların etkin kullanımı, yalnızca sistem performansına bağlı değildir, hizmet sürecinde kullanıcı ile etkileşimde bulunan personel, iletişim kanalları ve yönlendirme mekanizmaları da deneyimi doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle bir

sonraki adımda, kullanıcıların fonksiyonel kalite boyutu kapsamında karşılaştıkları güçlükler ve ihtiyaçlar analiz edilmektedir.



Şekil 8 Fonksiyonel kalite boyutuna ilişkin sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı

Hizmet hızı/bekleme koduna ilişkin toplam 7 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Bunların 6'sı sorun, 1'i öneri niteliğindedir. Bulgular, kullanıcıların arşiv hizmetlerinden yararlanma sürecinde zaman zaman bekleme süreleriyle karşılaştıklarını ve bu durumun hem sistem performansı hem de iş yoğunluğu kaynaklı ortaya çıktığını göstermektedir.

Sorunlara ilişkin ifadeler incelendiğinde, bekleme süresinin özellikle üç bağlamda ortaya çıktığı görülmektedir. İlk olarak fiziksel belge taleplerinde iş yoğunluğuna bağlı gecikmeler dile getirilmektedir:

“Bazen bekleme süresi uzayabiliyor.” (K-04)

“Arşivden bir belge talep ettiğimizde maksimum bekleme süremiz 2 gün oluyor... iş yoğunluğundan kaynaklanabiliyor veya o an mesela arşiv dışında görevlendirmeleri oluyor.” (K-05)

İkinci olarak, AYS’de yapılan arama ve listeleme işlemlerinde performans düşüklüğü nedeniyle bekleme süresi yaşandığı belirtilmektedir:

“Arşiv Yönetim Sisteminde arama yapıldığı zaman bekleme süresi fazla.” (K-15)

“Arşiv Yönetim Sisteminin daha hızlı bir hale gelmesi lazım... açması için çok dönüyor.” (K-16)

Üçüncü olarak ise yoğunluk kaynaklı iletişim gecikmeleri ifade edilmektedir:

“E-postaya bazen iş yoğunluğuna göre geç dönüşler olabiliyor.” (K-21)

Öneri kapsamında dile getirilen ifade, doğrudan sistem hızının artırılmasına yöneliktir:

“Arşiv Yönetim Sisteminin daha hızlı bir hale gelmesi lazım.” (K-16)

Genel olarak değerlendirildiğinde, hizmet hızı ve bekleme süresine ilişkin sorunların yapısal iş yoğunluğu ve teknik altyapı performansı ile bağlantılı olduğu anlaşılmaktadır. Kullanıcılar gecikmeleri yoğunlukla belirli koşullara bağlamakta, ancak özellikle sistem hızına ilişkin iyileştirme ihtiyacı açık biçimde vurgulanmaktadır. Bu bulgular, fonksiyonel kalite kapsamında hizmetin sunum süresinin kullanıcı deneyiminde kritik bir unsur olduğunu göstermektedir.

Personel desteği koduna ilişkin sorun ve öneri alt kodları incelendiğinde toplam 3 kodlanmış bölüm tespit edilmiştir. Bunların 1’i sorun, 2’si ise öneri niteliğindedir. Sorun ifadelerinde temel vurgu, personel sayısının yetersizliği üzerinde yoğunlaşmaktadır. Katılımcılar mevcut personelin çabasını olumlu değerlendirmekle birlikte, sınırlı insan kaynağıyla hizmet sunumunun sürdürülebilirliği açısından bazı güçlükler yaşanabileceğini belirtmiştir.

Öneri ifadelerinde ise hizmet sürecinin daha etkin yürütülebilmesi amacıyla personel kapasitesinin artırılması ve iş bölümü yapılmasına yönelik beklentiler ifade edilmektedir.

Bilgilendirme koduna ilişkin toplam 2 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Bunların tamamı öneri niteliğindedir. Sorun kapsamında herhangi bir ifade yer almamaktadır. Bu durum, bilgilendirme sürecinin doğrudan problemlili bir alan olarak görülmediğini, ancak geliştirilmesine açık bir boyut olarak değerlendirildiğini göstermektedir.

Öneriler incelendiğinde, kullanıcıların özellikle periyodik ve sistematik bilgilendirme faaliyetleri talep ettikleri görülmektedir. Katılımcı, arşiv hizmetlerinin kurumsal işleyiş açısından önemli bir bileşen olduğunu vurgulayarak, yılda en az bir kez genel değerlendirme niteliğinde bir sunum yapılabileceğini ifade etmektedir:

“Belki yılda bir genel değerlendirme bir sunum... ne yapıldı ne edildi gibi... şube çalışanlarını da kapsayan bir sunum olabilir.” (K-19)

Benzer şekilde, şube çalışanlarının sürece daha fazla dahil edilmesini sağlayacak bilgilendirme toplantılarının yapılması önerilmektedir:

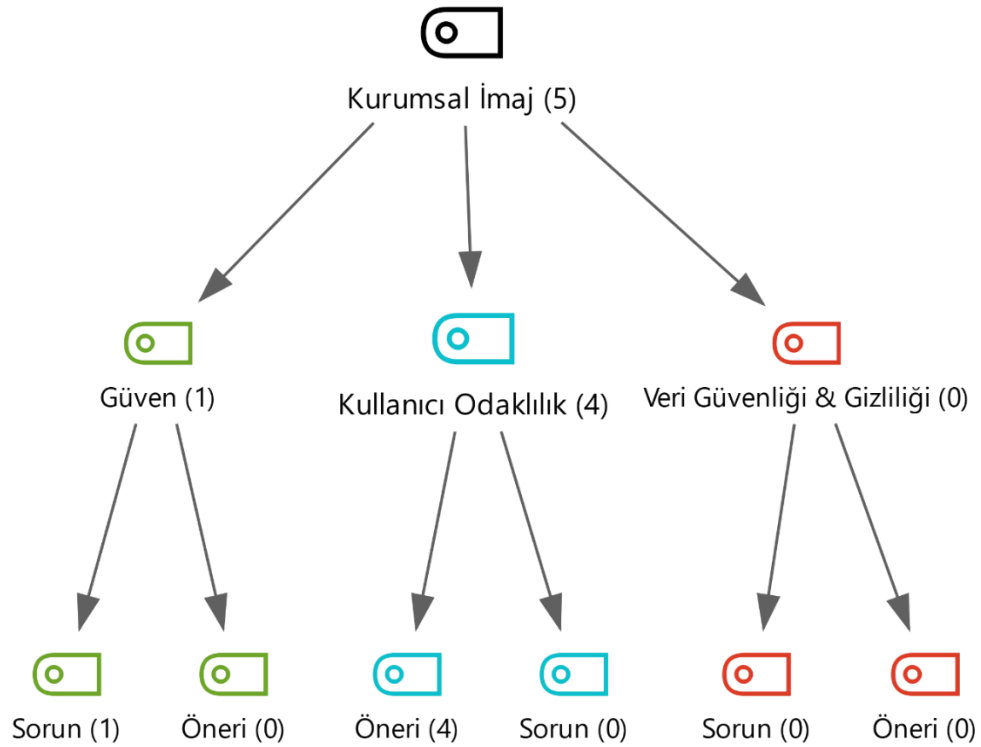
“Şubedeki arkadaşlarım bir miktar daha sürece dahil olduğu ve bir sunumla bir bilgilendirme şeklinde onların da sürece daha fazla dahil edildiği bir oluşum olabilir.” (K-19)

Bu ifadeler, bilgilendirme sürecine ilişkin beklentinin daha çok kurumsal görünürlük, geri bildirim paylaşımı ve katılımcılığın artırılması yönünde olduğunu göstermektedir.

İletişim ve şeffaflık kodlarında sorun ve öneri kapsamında herhangi bir kodlamanın bulunmaması, kullanıcıların arşiv hizmet sürecinde bu alanları problemlili bir boyut olarak algılamadıklarını göstermektedir. Fonksiyonel kalite kapsamında değerlendirildiğinde bu durum, hizmet sunum sürecinin iletişim ve bilgilendirme yönünün kullanıcı beklentilerini karşılayan bir düzeyde işlediğine işaret etmektedir. Ancak bu bulgu, yalnızca sorun ifadesinin yokluğuna dayanmakta olup, kullanıcıların bu alanları kritik bir iyileştirme önceliği olarak görmediklerini de düşündürmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, fonksiyonel kalite boyutunda arşiv hizmetlerinin temel güçlük alanının zaman yönetimi ve personel kapasitesi olduğu anlaşılmaktadır. İletişim, şeffaflık ve bilgilendirme ise sorun üretmeyen, ancak stratejik olarak geliştirilebilir alanlar olarak konumlanmaktadır. Bu bulgular, hizmetin “nasıl sunulduğu”na ilişkin değerlendirmelerin kullanıcı algısında belirleyici olduğunu ve fonksiyonel kalite boyutunun özellikle süreç etkinliği ve organizasyonel yeterlilik üzerinden şekillendiğini göstermektedir.

Fonksiyonel kalite boyutundaki değerlendirmelerin ardından, kullanıcıların hizmet sürecine ilişkin algılarının yanında kurumsal imaj boyutunun da hizmet kalitesi üzerindeki etkisinin incelenmesi önemlidir. Bu bağlamda, araştırmada kullanıcıların arşiv kurumuna yönelik güven, veri güvenliği ve gizliliği ile kullanıcı odaklılık konularındaki görüşleri de analiz edilerek Şekil 9 kapsamında sunulmuştur.



Şekil 9 Kurumsal imaj boyutuna ilişkin sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı

Şekil 9’a göre güven koduna ilişkin toplam 1 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Söz konusu ifade sorun niteliğinde olup öneri kapsamında herhangi bir ifade yer almamaktadır. Bu durum, kullanıcıların genel olarak arşiv kurumuna güven duyduklarını, ancak bazı özel durumlarda belirsizlik yaşayabildiklerini göstermektedir.

Katılımcı ifadesi, özellikle geçmiş yıllara ait arşiv uygulamaları ve şubeler arası standartlara ilişkin bilgi eksikliğine işaret etmektedir:

“Fakat eski yıllarda dosyalar nasıl arşivleniyordu veya şubeler arası bir standart var mı emin değilim.” (K-08)

Veri güvenliği ve gizliliği kodunda ise sorun veya öneri kapsamında herhangi bir ifade bulunmamaktadır. Katılımcıların bu alana ilişkin herhangi bir güçlük ya da iyileştirme talebi dile getirmemesi, arşiv hizmetlerinde veri güvenliği ve gizliliği uygulamalarının kullanıcılar tarafından genel olarak yeterli ve güvenilir bulunduğunu göstermektedir. Bu durum, kurumsal imaj kapsamında veri güvenliği ve gizliliği boyutunun kullanıcı güvenini olumsuz etkileyen bir unsur olarak görülmediğine işaret etmektedir.

Kullanıcı odaklılık koduna ilişkin toplam 4 kodlanmış bölüm tespit edilmiş olup bunların tamamı öneri niteliğindedir. Sorun kapsamında herhangi bir ifade bulunmamaktadır. Bu durum, kullanıcıların mevcut hizmet süreçlerini doğrudan problemli olarak görmediklerini, ancak hizmetlerin kullanıcı deneyimini geliştirecek biçimde iyileştirilebileceğini düşündüklerini göstermektedir.

Katılımcı önerileri incelendiğinde hizmet süreçlerinin daha kullanıcı dostu, sade ve erişilebilir hale getirilmesine yönelik değerlendirmelerin ifade edildiği görülmektedir. Bu kapsamda AYS'nin kullanıcı ihtiyaçlarına daha uygun şekilde yeniden yapılandırılması önerilmektedir:

“AYS'nin EBYS tarzında yeniden yapılandırılması yani yeniden yazılması lazım. Banka programcı imkanlarından yararlanılabilir.” (K-01)

Ayrıca etiketleme ve sınıflandırma sistemlerinin kullanıcı ihtiyaçlarına göre geliştirilmesi gerektiği ifade edilmektedir:

“Etiketleme ve sınıflandırma sistemlerinin kullanıcı odaklı geliştirilmesi.” (K-02)

Katılımcılar belge ve evrak süreçlerinin sadeleştirilmesi ve gereksiz işlem adımlarının azaltılması gerektiğini de vurgulamaktadır:

“Müşterilerden alınan evrak ve döküm sayısının azaltılıp sadeleştirilmesi.” (K-08)

“Özel bankada hemen yapabileceğiniz birkaç sayfada yapabileceğiniz işlemi bizim de abartmamıza gerek yok.” (K-08)

Bu öneriler, kullanıcı odaklılık boyutunda iyileştirme beklentilerinin özellikle süreç sadeleştirme, erişilebilirlik ve sistem tasarımının kullanıcı ihtiyaçlarına uyarlanması üzerinde yoğunlaştığını göstermektedir.

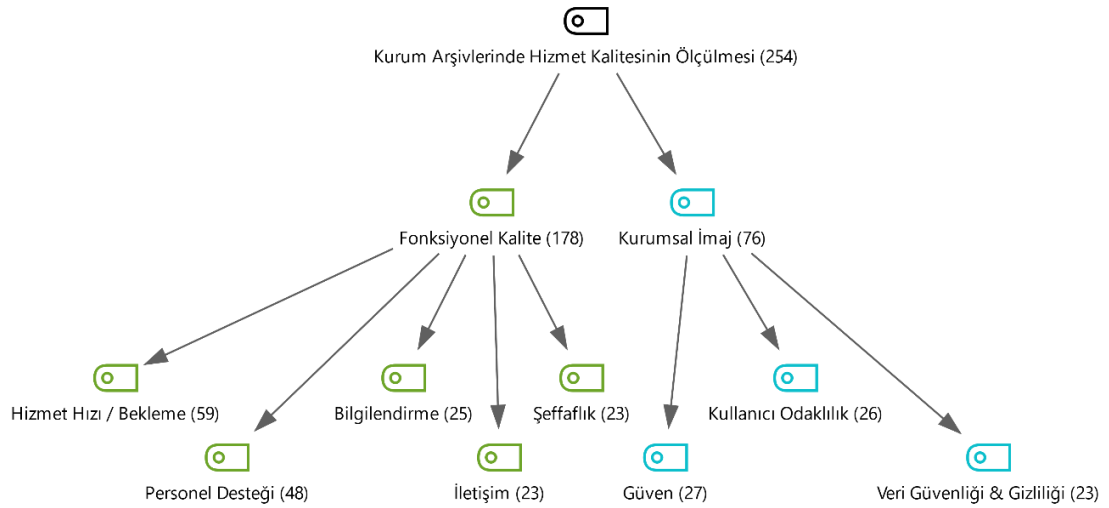
Genel olarak değerlendirildiğinde, kurumsal imaj boyutunda elde edilen bulgular güven, veri güvenliği ve gizliliği ile kullanıcı odaklılık başlıkları çerçevesinde şekillenmektedir. Güven kodunda yalnızca sınırlı bir sorun ifadesinin bulunması, kullanıcıların arşiv kurumuna genel olarak güven duyduklarını göstermektedir. Veri güvenliği ve gizliliği boyutunda ise herhangi bir sorun ya da önerinin dile getirilmemesi, bu alanın kullanıcılar tarafından istikrarlı ve güvenilir bir hizmet boyutu olarak değerlendirildiğini ortaya koymaktadır.

Kullanıcı odaklılık alt boyutunda sorun ifadesi bulunmamakla birlikte, kullanıcılar hizmet süreçlerinin daha kullanıcı dostu ve erişilebilir hale getirilmesine yönelik çeşitli öneriler sunmuştur. Bu bulgular, kurumsal imaj boyutunda güven ve veri güvenliğinin güçlü bir temel oluşturduğunu, kullanıcı odaklılık alanının ise hizmet deneyimini geliştirmeye yönelik potansiyel iyileştirme alanları sunduğunu göstermektedir.

Genel olarak bulgular, teknik kalite boyutunda sistem performansı, belge niteliği ve SDP uygunluğunun, fonksiyonel kalite boyutunda hizmet sunum süreci, personel kapasitesi ve bekleme süreleri ile kurumsal imaj boyutunda güven ve kullanıcı odaklılığın hizmet kalitesini belirleyen kritik unsurlar olduğunu göstermektedir.

Araştırmanın ikinci sorusu kapsamında teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutlarındaki kullanıcıların karşılaştıkları güçlükler ve geliştirme önerileri ele alındıktan sonra, bir sonraki bölümde araştırmanın üçüncü sorusu “Kullanıcıların arşiv personeline ilişkin değerlendirmeleri, beklentileri ve önerileri nelerdir?” sorusu kapsamında analizler yapılarak raporlanmıştır.

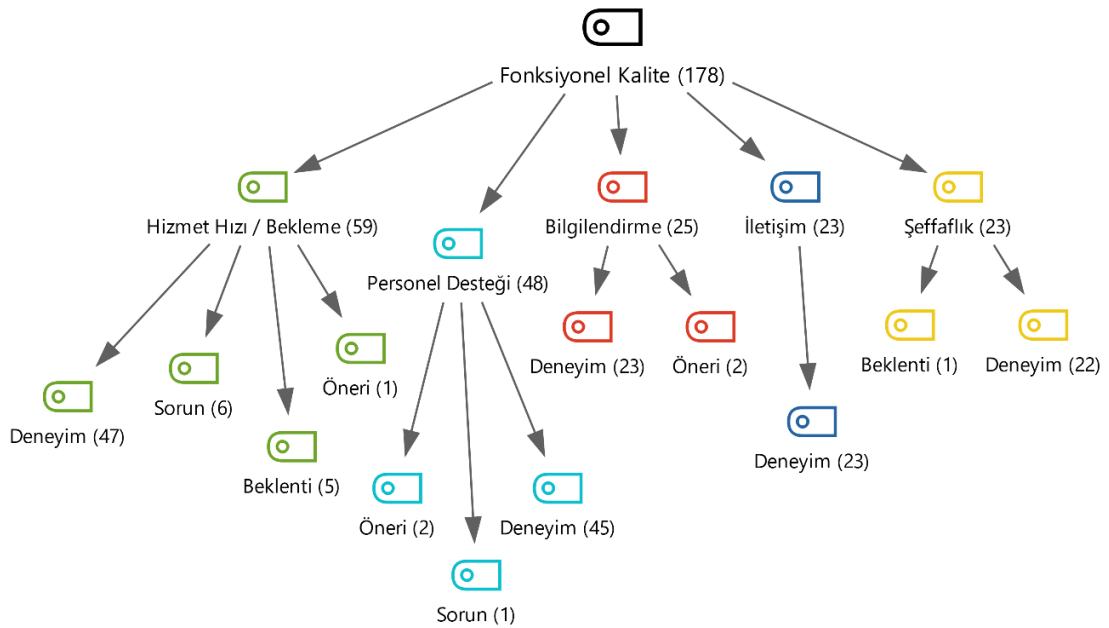
Söz konusu araştırma sorusu kapsamında, Merkez Bankası Kurum Arşiv kullanıcılarının arşiv personeline ilişkin değerlendirmeleri, karşılaştıkları sorunlar ile beklenti ve önerileri incelenmiştir. Bu doğrultuda elde edilen veriler, Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli çerçevesinde fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları altında analiz edilmiştir.



Şekil 10 Fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutlarına ilişkin kodların hiyerarşik yapısı

Kod dağılımlarına ilişkin toplam frekans değerleri (Örneğin: temaya ilişkin 254 kodlama) ilgili ana temaya ait tüm kodları kapsamamaktadır. Bununla birlikte, Şekil 10’da sunulan hiyerarşik yapı yalnızca araştırmanın üçüncü sorusu kapsamında doğrudan analiz edilen “fonksiyonel kalite” ve “kurumsal imaj” kategorilerine ait kodları içermektedir.

Kod dağılımları incelendiğinde kullanıcı ifadelerinin büyük bölümünün fonksiyonel kalite boyutunda yoğunlaştığı görülmektedir.



Şekil 11 Fonksiyonel kalite boyutuna ilişkin beklenti, deneyim, sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı

Şekil 11'e göre fonksiyonel kalite kapsamında elde edilen kodlamalar kullanıcı deneyimleri (160 kez), sorun (7 kez), beklenti (6 kez) ve önerileri (5 kez) içermekte, kullanıcı değerlendirmelerinin özellikle personel desteği, iletişim, bilgilendirme ve hizmet sürecinin yürütülme biçimi kodlarında yoğunlaştığı görülmektedir.

Araştırma kapsamında görüşülen 22 katılımcının tamamı, Merkez Bankası arşiv personelinin yardımseverlik ve destek sunma düzeyini olumlu biçimde değerlendirmiştir.

Hizmet hızı/bekleme kategorisi, araştırmanın en yüksek frekansa (59) ulaşan fonksiyonel kalite bileşenidir. Katılımcıların büyük çoğunluğu belge taleplerinin aynı gün ya da en geç bir gün içinde karşılandığını ifade etmiştir. Hizmet hızı/bekleme kategorisine ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

“E-posta veya telefonla yaptığım iletişimde anında cevap veriliyor. Hız konusunda sıkıntı yok.” (K-06)

“İstedğimiz belgeler en fazla 1 gün içinde bizlere ulaşıyor.” (K-07)

Hız beklentisi açısından da katılımcılar, ihtiyaç duydukları anda belgeye hızlı erişebilmeyi öncelikli beklenti olarak tanımlamıştır. Bununla birlikte, bazı katılımcılar belirli koşullara bağlı gecikmeler yaşandığını aktarmıştır. Bu sorunların büyük ölçüde teknik altyapıdan ziyade hizmet sürecinin işleyişine ilişkin olduğu anlaşılmaktadır. Bazı katılımcılar özellikle yoğun dönemlerde işlemlerin gecikebildiğini ve süreç hakkında yeterli bilgilendirme yapılmadığında belirsizlik yaşadıklarını ifade etmiştir.

“Arşivde olmadıkları oluyor, ondan kaynaklı yani öğleden önce kimse yok öğleden sonra gideceğiz deyip böyle bir yarım günlük beklemlerde falan oldu yani. Ama Arşive gidilmediği gün sanırım olmadı yani bir gün beklettikleri falan olmadı hiç, aynı gün genelde hallediliyor. Özellikle acil taleplerimiz.” (K-17)

“bir belge talep ettiğimizde maksimum bekleme süremiz 2 gün oluyor.” (K-05)

Bazı katılımcılar ise hizmet gecikmelerini doğrudan personele değil, AYS'nin yavaş çalışmasına bağlamaktadır. Bu bulgu, hız sorunlarının insan kaynağından çok teknik altyapıyla ilişkili olduğuna işaret etmektedir.

“Arşiv Yönetim Sisteminde arama yapıldığı zaman bekleme süresi fazla.” (K-15)

“Arşiv Yönetim Sisteminin daha hızlı bir hale gelmesi lazım, bazen çok yavaş. Özellikle listeleme yaptığımız zaman listeleme bize sıra gösteriyor, fakat 5.000 sonuç var, oradan yeniden seçeceğiz, 1.000’li liste yapacağız, bu durumda da açması için çok dönüyor.” (K-16)

Personel desteği koduna ilişkin toplam 48 kodlanmış bölüm bulunmaktadır ve bunların çoğunluğu deneyim boyutundadır. Beklentiye ilişkin herhangi bir kodlama bulunmamaktadır. Bu durum, kullanıcıların personel desteğini bir beklenti unsuru olarak değil, doğrudan deneyimledikleri bir hizmet performansı olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Katılımcı ifadelerinde personelin yardımsever, çözüm odaklı, ilgili ve ulaşılabilir olduğu vurgulanmaktadır. Kullanıcı deneyimlerine ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

“Personel gayet yardımsever ve destek sunuyor.” (K-01)

“Hızlı, çözüm odaklı ve nazik bir şekilde yardımcı oluyorlar.” (K-02)

“Arşiv personelinin yardımseverliği ve destek sunma düzeyini 10 numara 5 yıldız olarak veriyorum.” (K-08)

“Birebir iletişim kuruyorsunuz, sizi dinliyor ve hemen aksiyon alıyor.” (K-16)

Bu değerlendirmeler, personelin yalnızca teknik süreçleri yürütmekle kalmayıp, kullanıcı deneyimini doğrudan etkileyen bir unsur olarak algılandığını göstermektedir. Personel desteğinin güçlü olması, fonksiyonel kalite algısını belirgin biçimde artırmaktadır.

Deneyim alt kodu incelendiğinde katılımcıların önemli bir kısmının arşiv personelinin bilgili, erişilebilir, çözüm odaklı, yönlendirici ve nazik olarak tanımlamıştır. Hizmet sürecinde karşılaştıkları sorunları büyük ölçüde personelin etkin desteğiyle aştıklarını, personelin süreç boyunca rehberlik etmesinin kullanıcıların arşiv hizmetlerinden yararlanmasını kolaylaştıran temel unsur olduğunu belirtmişlerdir.

Kullanıcı ifadeleri, hizmet kalitesi algısının yalnızca sunulan teknik hizmetten değil, hizmetin nasıl sunulduğundan önemli ölçüde etkilendiğini göstermektedir. Bu husus bir kullanıcı tarafından aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir:

"Ne zaman bir konu hakkında yardım istesek veya bir evrak talebinde bulunsak hiç bizi bekletmeden ivedilikle sonuçlandırıyorlar." (K-05)

K-12 kodlu katılımcı, arşiv personelinin terminolojik yetkinliğine dikkat çekerek bu durumun birimler arası ortak bir dil oluşmasına ve iş birliğinin güçlenmesine katkı sağladığını belirtmiştir. Öte yandan, mevcut personel sayısındaki yetersizlik kritik bir kısıtlılık olarak vurgulanmış, fiziksel arşiv süreçlerinin yönetimi için müstakil bir ekibin istihdam edilmesi gerektiği önerisi getirilmiştir. Söz konusu hususlara ilişkin katılımcı görüşleri şu şekildedir:

"Çok az personelle iyi bir hizmet vermek için uğraşıyorsunuz." (K-11)

"Arşiv deposunda sürekli çalışan bir personelin olması." (K-14)

Bu bulgular, kullanıcı deneyiminde insan etkileşiminin belirleyici bir rol oynadığını ortaya koymaktadır.

Katılımcılar, arşiv hizmetleri kapsamında kendilerine sağlanan bilgilendirme ve yönlendirmeleri büyük ölçüde yeterli ve anlaşılır bulduklarını ifade etmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğu izlenmesi gereken adımların net biçimde aktarıldığını belirtirken, bir kısmı kurumsal düzeyde hazırlanan kılavuz ve sunumları olumlu bir uygulama örneği olarak değerlendirmiştir. Öneriler bağlamında ise bilgilendirme çalışmalarının yıllık sunumlarla sistematik bir hâle getirilmesi ve şube çalışanlarının bu süreçlere daha fazla dahil edilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Bilgilendirme koduna ilişkin bazı katılımcı görüşleri aşağıdadır:

"Hangi adımları izlemem gerektiği net bir şekilde belirtiyor." (K-02)

"Yönlendirmelerin hepsi açık ve anlaşılırdı." (K-20)

"Arşiv yönetim sistemine ilişkin sunum ve kılavuzlar hazırlandı, bu konuda bilgilendirildik." (K-05)

"Standart Dosya Planı güncellemeleri, imha ve devir süreçlerinde açıklayıcı bilgilendirmeler yapıldı." (K-11)

"Bilgilendirme çalışmalarının yıllık sunumlarla düzenli hâle getirilmesi ve şube çalışanlarının da bu süreçlere dahil edilmesi gerektiğini düşünüyorum." (K-19)

Katılımcılar, arşiv ile kurulan iletişim kanallarını genel itibarıyla hızlı ve yeterli bulmaktadır. Telefon ve e-posta başlıca iletişim araçları arasında yer almaktadır. Telefon görüşmelerinin daha anlık çözümler sağladığı, e-postanın ise yazılı takip açısından tercih edildiği görülmekte, her iki kanalın işlevselliğini karşılaştırıldığı söylemlerle de karşılaşılmaktadır. İletişim koduna ilişkin bazı katılımcı görüşleri aşağıdadır:

"Telefon daha hızlı, çok daha hızlı şey oluyor ama e-postada da hızlı dönüşler alıyoruz." (K-05)

"Cep telefonlarından iletişim kuruyorlar, istediğimiz zaman istediğimiz şeyde hani belgeyi ararken bir belge başında bile bizimle iletişim kuruyorlar yani, o konuda herhangi bir sıkıntımız yok." (K-10)

"Özellikle çevrimiçi toplantıların çok faydalı olduğunu düşünüyorum ben, hem görüş hem sesli olarak çok yardımcı oluyor."

Katılımcıların hiçbiri iletişim kanallarına ilişkin ciddi bir sorun bildirmemiş, iletişim alt kodunda herhangi bir sorun ya da beklenti segmenti oluşmamıştır.

Şeffaflık açısından katılımcıların tamamına yakını arşiv hizmet sürecini yeterince şeffaf bulduklarını ifade etmiştir. Bu değerlendirmenin temel dayanağını, AYS üzerinden talep durumunun anlık olarak izlenebilmesi oluşturmaktadır. Katılımcılar, sisteme talep girişi yaptıktan sonra işlem durumunu kolaylıkla görüntüleyebildiklerini ve iletişim kanallarıyla süreci şeffaf biçimde takip edebildiklerini belirtmiştir. Belgelere erişimin yetki çerçevesinde düzenlenmiş olması da şeffaflık algısını destekleyen bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Bu ifadeleri destekleyen kullanıcı görüşleri aşağıda sunulmuştur:

"Hizmet süreci şeffaf bir şekilde yürütülüyor, taleplerin durumu, işlem aşamaları ve sonuçlar net bir şekilde paylaşıyor." (K-02)

"Arşiv Yönetim Sistemi'nden talep girişi yaptığımızda zaten durumu görüntüleyebiliyoruz." (K-10)

"Arşivden bir talepte bulunduğumuzda Arşiv Yönetim Sistemi üzerinden talebimizi takip edebiliyoruz. Aynı zamanda işte iletişim kanallarından mail olsun, telefon olsun bir şekilde süreci gayet şeffaf bir şekilde takip edebiliyoruz." (K-12)

"Belgelere verilen yetkiler dahilinde ulaşım sağlayabiliyorum." (K-09)

Fonksiyonel kalite boyutu kapsamında deneyim bulgularının ardından, kullanıcıların bu kategoriye yönelik dile getirdikleri sorunlar ve geliştirme önerileri de ayrıca incelenmiştir. Olumlu değerlendirmelerin yoğunluğuna karşın katılımcılar bazı sorun alanlarını da dile getirmiştir. Bu sorunlar iki temel ekseninde kümelenmektedir:

Yalnızca bir katılımcı (K-11) personel yetersizliğinden söz etmiş olsa da bu bulgu önem taşımaktadır, zira mevcut hizmet kalitesinin az sayıda personel tarafından karşılandığına işaret etmektedir.

"Personel sayısının az olduğunu düşünüyorum. Yani çok az personelle iyi bir hizmet vermek için uğraşıyorsunuz." (K-11)

Bu ifade, fonksiyonel kalite kapsamında hizmetin sürekliliği ve etkinliği açısından insan kaynağı kapasitesinin sınırlı olduğunu göstermektedir. Sorun, bireysel performanstan ziyade yapısal bir personel planlaması eksikliğine işaret etmektedir.

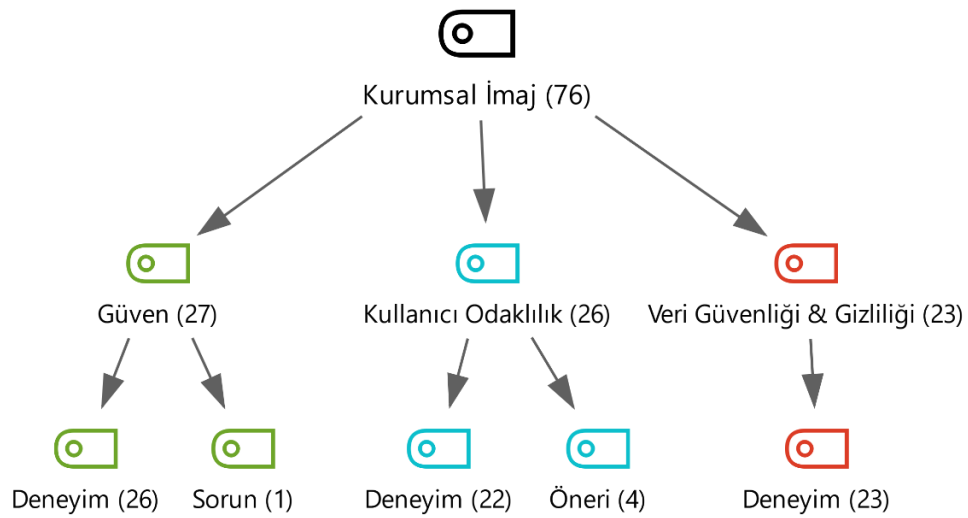
Öneri alt kodund ise çözümün doğrudan personel kapasitesinin artırılması yönünde olduğu görülmektedir. Katılımcılar özellikle fiziksel iş yükünü hafifletecek bir ekip yapılanması ve arşiv deposunda sürekli görev yapan bir personelin bulunması gerektiğini vurgulamaktadır:

"Hiç değilse bir takım böyle fiziksel işleri kolayca halledilebilecek bir ekibin, ekip olarak kurulması gerekir." (K-11)

"Arşiv deposunda sürekli çalışan bir personelin olması." (K-14)

Bu bulgular, personel desteğine ilişkin sorunların hizmetin organizasyonel boyutuyla ilişkili olduğunu ve çözüm önerilerinin de kurumsal kapasite güçlendirmesine odaklandığını göstermektedir.

Fonksiyonel kalite boyutu kapsamında arşiv personelinin hizmet sunum sürecine ilişkin kullanıcı değerlendirmeleri ele alındıktan sonra, personel etkileşiminin kurum algısına yansımalarını ortaya koymak amacıyla kurumsal imaj boyutuna ilişkin bulgulara da yer verilmiştir.



Şekil 12 Kurumsal imaj boyutuna ilişkin deneyim, sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı

Kurumsal imaj boyutunda toplam 76 kodlama tespit edilmiş olup bu ifadelerin ağırlıklı olarak güven algısı (27 kez) ve kullanıcı odaklı hizmet anlayışı (26 kez) etrafında şekillendiği belirlenmiştir. Bu boyuta ilişkin kodlar incelendiğinde, kullanıcı değerlendirmelerinin frekans değerleri bakımından (27, 26 ve 23) dengeli bir dağılım sergilediği görülmektedir.

Güven koduna ilişkin 27 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. İfadelerin 26'sının kullanıcı deneyimleri, 1'inin ise sorun kapsamında değerlendirilebileceği anlaşılmaktadır. Deneyim verileri incelendiğinde kullanıcıların arşiv personeline yönelik güven algısının oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcılar, kurumsal güvenilirliği büyük ölçüde personelin profesyonel yaklaşımı ve süreçte sergilenen tutum üzerinden

değerlendirmiştir. Kullanıcı deneyimlerine ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

"Belgelerin doğruluğu, sistemin işleyişi ve personelin profesyonelliği güvenimi pekiştiriyor." (K-02)

"İşlemlerin belli bir kalitede gitmesi, kuralların net olması, talimatların açık olması, uygulamaları çok sık değişmemesi, yeni bir uygulama olduğunda doğrudan ilgili arkadaşların bilgilendirmesi sebebiyle Arşive güvenle ilgili hiçbir sıkıntımız yok." (K-05)

"Arşiv kurumuna güvenim tam. Bu güven zaman içinde değişmedi, aynı. İlk günden şimdiye kadar hep aynı." (K-06)

Bu söylemler, kullanıcıların arşiv personelinin kurumsal süreçleri güvenilir ve profesyonel biçimde yürüttüğüne yönelik güçlü bir algıya sahip olduklarını göstermektedir. Kullanıcıların önemli bir kısmı güven düzeylerinin zaman içinde değişmediğini veya artış gösterdiğini ifade ederek arşiv hizmetlerinin kurumsal güveni pekiştirdiğini belirtmiştir.

Kullanıcı odaklılık koduna ilişkin 26 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Katılımcı ifadeleri incelendiğinde bu ifadelerin 22'sinin kullanıcı deneyimlerini, 4'ünün ise kullanıcı önerilerini yansıttığı görülmektedir. Bu bulgular, kullanıcıların arşiv personelinin taleplere yaklaşımını genel olarak olumlu değerlendirdiklerini ancak hizmet süreçlerinin geliştirilmesine yönelik bazı öneriler de sunduklarını göstermektedir. Öneri kapsamında ifade edilen bazı kullanıcı görüşleri aşağıda sunulmaktadır:

"Programın EBYS tarzında yeniden yapılandırılması yani yeniden yazılması lazım." (K-01)

"Etiketleme ve sınıflandırma sistemlerinin kullanıcı odaklı geliştirilmesi." (K-02)

"Müşterilerden alınan evrak ve döküm sayısının azaltılıp sadeleştirilmesi." (K-08)

"Özel bankada birkaç sayfada yapılabilecek işlemleri bizim de abartmamıza gerek yok." (K-08)

Bu öneriler doğrudan arşiv personelinin bireysel performansına değil, arşiv hizmetlerinin yürütüldüğü sistem altyapısı ve işlem süreçlerine yöneliktir. Kullanıcılar arşiv personelinin taleplere yaklaşımını genel olarak olumlu değerlendirmekle birlikte, hizmetin yürütüldüğü sistemin geliştirilmesi ve belge süreçlerinin sadeleştirilmesi yönünde beklentiler dile getirmiştir.

Buna karşılık deneyim verileri (22 kodlama) arşiv personelinin kullanıcı taleplerine duyarlı ve çözüm odaklı bir yaklaşım sergilediğini ortaya koymaktadır. Kullanıcı deneyimlerine ilişkin bazı söylemler şunlardır:

“İhtiyaçlarım önemsleniyor ve çözüm odaklı yaklaşıyor.” (K-02)

“Taleplerimizin karşılanma düzeyi iyi ve hızlı.” (K-03)

“Herhangi bir olumsuzluğu ilettiğimizde geri bildirim alabiliyoruz.” (K-06)

“Kullanımı kolay bir sistem. Yalın ve anlaşılır.” (K-07)

“Bizim iletmış olduğumuz bütün talepler olumlu bir şekilde değerlendiriliyor.” (K-21)

Bu söylemler, arşiv personelinin kullanıcı taleplerine açık, iletişime duyarlı ve çözüm üretmeye yönelik bir hizmet anlayışı benimsediğini göstermektedir. Kullanıcı geri bildirimlerinin dikkate alınması ve taleplerin büyük ölçüde karşılanması, arşiv personelinin kullanıcı odaklı hizmet anlayışını destekleyen bir yaklaşım sergilediğini düşündürmektedir.

Veri güvenliği ve gizliliği koduna ilişkin toplam 23 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Katılımcı görüşleri incelendiğinde bu ifadelerin tamamının kullanıcı deneyimleri kapsamında değerlendirildiği görülmektedir. Bu kapsamda katılımcılar veri güvenliği ve gizlilik uygulamalarına ilişkin memnuniyetlerini ifade etmiş, sorun veya beklentiye yönelik herhangi bir kodlama ortaya çıkmamıştır. Bu bulgu, kullanıcıların arşiv personelinin veri güvenliği ve gizlilik ilkelerine uygun biçimde hizmet sunduğunu düşündüklerini göstermektedir. Deneyim kapsamında ifade edilen bazı kullanıcı görüşleri aşağıda sunulmaktadır:

“Hizmetler güvenli ve gizlilik sağlanıyor.” (K-01)

“Kurumsal bilgiler güvenle korunuyor.” (K-02)

“Her çalışan kendi şifre ve parolasıyla giriş yapabildiği için herhangi bir güvensizlik oluşmamaktadır.” (K-09)

“Sadece yetkili kişiler sisteme giriş yapabiliyor.” (K-10)

“Kullanıcı rolleri var ve herkes dosyaları göremiyor.” (K-11)

Bu ifadeler, arşiv personelinin veri güvenliği ve gizlilik konularında kurumsal kurallara uygun hareket ettiğini ve sistemde uygulanan yetkilendirme mekanizmalarının kullanıcılar tarafından güven verici bulunduğunu göstermektedir. Katılımcılar ayrıca yetkisiz erişimi engelleyen teknik ve idari önlemlerin arşiv hizmetlerine duyulan güveni desteklediğini ifade etmektedir. Bu durum, veri güvenliği uygulamalarının kullanıcılar tarafından kurumsal imajın önemli bir bileşeni olarak değerlendirildiğini göstermektedir.

Araştırmanın üçüncü sorusu kapsamında elde edilen bulgular, kurum arşivlerinde hizmet kalitesi algısının yalnızca teknik altyapı ve bilgiye erişim olanaklarıyla sınırlı olmadığını, hizmetin sunum sürecinde kullanıcı ile kurulan etkileşimin de kalite algısının oluşumunda belirleyici bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Kullanıcıların arşiv personeline, iletişim süreçlerine ve hizmetin yürütülme biçimine ilişkin değerlendirmeleri incelendiğinde, hizmet deneyiminin büyük ölçüde fonksiyonel kalite boyutu üzerinden şekillendiği görülmektedir.

Grönroos Hizmet Kalitesi Modeline göre hizmet kalitesi, müşterinin hizmetten ne elde ettiği (teknik kalite) kadar hizmetin nasıl sunulduğu (fonksiyonel kalite) ile de ilişkilidir. Bu araştırmada elde edilen bulgular, arşiv hizmetleri bağlamında fonksiyonel kalite boyutunun kullanıcı deneyiminde önemli bir konuma sahip olduğunu göstermektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun personel desteği, iletişim biçimi ve bilgilendirme süreçlerine ilişkin olumlu değerlendirmelerde bulunması, hizmet sunum sürecinin kullanıcı memnuniyetini destekleyen bir unsur olduğunu ortaya koymaktadır.

Personel desteğine ilişkin bulgular, kullanıcı değerlendirmelerinin yalnızca bireysel personel performansına değil, aynı zamanda hizmetin kurumsal kapasitesine de atıfta bulunduğunu göstermektedir. Katılımcılar personelin çabasını genel olarak olumlu

değerlendirmekle birlikte, mevcut insan kaynağının iş yükü karşısında zaman zaman sınırlı kalabildiğini ifade etmiştir. Bu durum, fonksiyonel kalite bağlamında hizmet deneyiminin yalnızca kişiler arası etkileşimlerle değil, aynı zamanda hizmetin organizasyonel planlaması ve sürdürülebilirliği ile de ilişkili olduğunu göstermektedir.

Fonksiyonel kalite kapsamında ortaya çıkan önemli bulgulardan biri hizmet hızına ilişkin değerlendirmelerdir. Katılımcılar genel olarak arşiv hizmetlerinden memnun olduklarını ifade etmekle birlikte, işlem süreçlerinin zaman zaman uzamasının kullanıcı deneyimini olumsuz etkileyebildiğini belirtmiştir. Bu durum, kullanıcıların yalnızca hizmetin sonucuna değil, aynı zamanda hizmetin sunum sürecine de önem verdiğini göstermektedir. Nitekim kullanıcıların süreç hakkında bilgilendirilme talepleri, hizmet sürecinde algılanan kontrol duygusunun memnuniyet üzerinde etkili bir unsur olduğunu ortaya koymaktadır.

Araştırmanın dikkat çekici bulgularından bir diğeri ise fonksiyonel kalite ile kurumsal imaj arasındaki ilişkidir. Kullanıcıların kuruma duyduğu güvenin büyük ölçüde personelin tutumu ve hizmet sürecinde sergilenen yaklaşım üzerinden şekillendiği görülmektedir. Grönroos'a göre kurumsal imaj, teknik ve fonksiyonel kalite deneyimlerinin uzun vadeli bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmada kullanıcıların veri güvenliği ve belge gizliliğine ilişkin olumlu değerlendirmelerini yalnızca teknik sistemlere değil, aynı zamanda personelin profesyonel yaklaşımına dayandırmaları, kurumsal imajın personel-kullanıcı etkileşimleri aracılığıyla güçlendiğini göstermektedir.

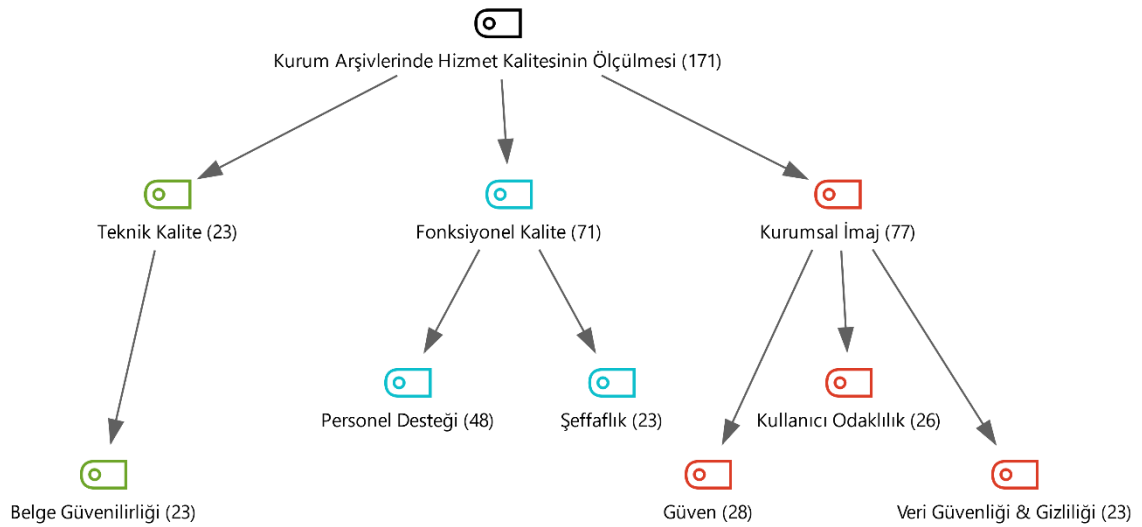
Bu bulgu arşiv hizmetlerinin doğası açısından önemli bir çıkarım sunmaktadır. Arşivler çoğu zaman teknik altyapı ve belge yönetim sistemleri üzerinden değerlendirilen kurumlar olsa da kullanıcı deneyimi açısından güven algısının önemli ölçüde insan etkileşimi üzerinden şekillendiği görülmektedir. Başka bir ifadeyle, teknik kalite güvenin altyapısını oluştururken fonksiyonel kalite bu güvenin kullanıcı deneyiminde anlam kazanmasını sağlamaktadır.

Araştırma sonuçları ayrıca kullanıcı odaklılık algısının hizmet kalitesi değerlendirmesinde önemli bir unsur olduğunu göstermektedir. Kullanıcıların önerilerinin büyük ölçüde süreç şeffaflığı, bilgilendirme ve erişilebilirlik üzerine

yoğunlaşması, çağdaş kamu hizmeti anlayışında benimsenen katılımcı ve kullanıcı merkezli hizmet yaklaşımıyla uyumlu görünmektedir. Bu durum, arşiv hizmetlerinin yalnızca belge sunan yapılar olarak değil, aynı zamanda kullanıcı deneyimini yöneten hizmet sistemleri olarak değerlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

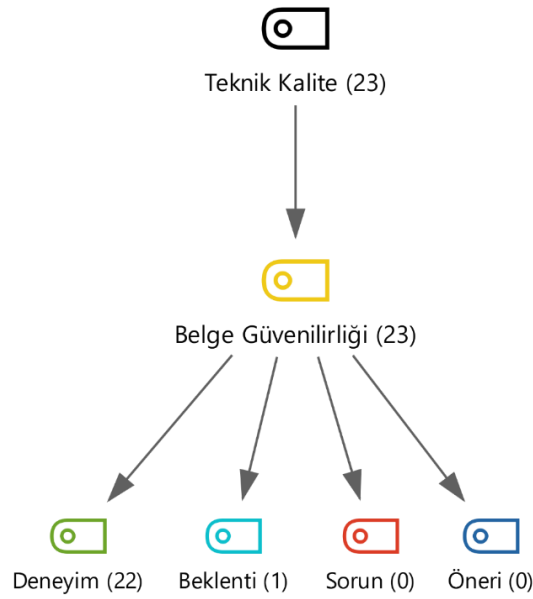
Sonuç olarak, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik çalışmaların yalnızca teknolojik iyileştirmelere odaklanması yeterli değildir. Personel etkileşimi, iletişim süreçleri ve kullanıcı deneyimini güçlendiren hizmet tasarımı unsurlarının da kalite yönetiminin temel bileşenleri kapsamında değerlendirilmesi gerekmektedir.

Önceki bulgular, fonksiyonel kalite deneyimlerinin kurumsal imaj ve güven algısıyla doğrudan ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bu noktadan hareketle araştırmanın dördüncü sorusu “Kurum arşivi kullanıcıları nezdinde kurum arşivinin imajı ve güven algısı nasıl oluşmaktadır?” bağlamında kullanıcılar nezdindeki kurum arşivinin imaj ve güven algısının nasıl oluştuğu değerlendirilmiştir.



Şekil 13 Teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutlarına ilişkin kodların hiyerarşik yapısı

Şekil 13’te görüldüğü üzere, kurum arşivine yönelik imaj ve güven algısının belge güvenilirliği, personel desteği ve şeffaflık, güven, kullanıcı odaklılık, veri güvenliği ve gizliliği kodları çerçevesinde incelendiği anlaşılmaktadır. Katılımcı ifadeleri deneyim, beklenti, sorun ve öneri alt kodları doğrultusunda değerlendirilmiştir. Bu kapsamda ortaya çıkan bulgular aşağıda sunulmaktadır.



Şekil 14 Teknik kalite boyutuna ilişkin deneyim, beklenti, sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı

Belge güvenilirliği koduna ilişkin toplam 23 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Bunların 22'si deneyim ve 1'i beklenti alt kodunda yer almaktadır. Sorun ve öneri kapsamında herhangi bir kodlama bulunmamaktadır. Deneyim ifadelerinin yüksek olması, kullanıcıların dijital arşiv belgelerinin doğruluğu ve bütünlüğüne ilişkin değerlendirmelerini doğrudan kullanım deneyimleri üzerinden yaptıklarını göstermektedir. Katılımcı ifadelerinde arşiv belgelerinin resmi kayıtlarla uyumlu olduğu ve güvenilir bir kaynak olarak değerlendirildiği vurgulanmaktadır. Kullanıcı deneyimlerine ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

“Arşivden aldığımız belgelerin doğruluğu konusunda herhangi bir sorun yaşamadım.” (K-05)

“Belgelerin resmi kayıtlarla uyumlu olduğunu düşünüyorum.” (K-10)

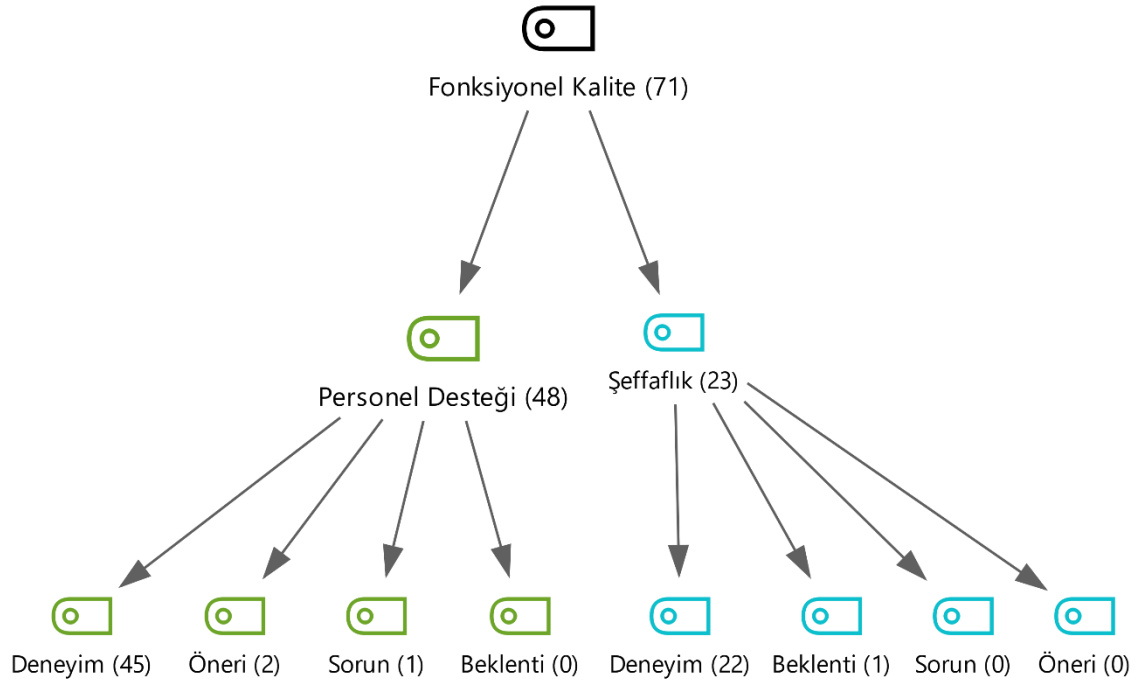
“Dijital arşiv belgelerinin doğruluğuna güveniyorum.” (K-14)

“Bugüne kadar aldığım belgelerde herhangi bir tutarsızlıkla karşılaşmadım.” (K-19)

Belge güvenilirliği kapsamında beklenti alt kodunda yer alan ifade, belgelerin doğruluğunun aynı şekilde korunmasına yönelik bir beklenti ortaya koymaktadır:

“Arşiv belgelerinin doğruluğunun bu şekilde devam etmesi önemli.” (K-08)

Bu değerlendirmeler, kullanıcıların dijital arşiv belgelerinin doğruluğu ve bütünlüğü konusunda genel olarak olumlu deneyimler yaşadıklarını göstermektedir. Belgelerin güvenilir olduğuna yönelik bu deneyimler, kullanıcıların kurum arşivine yönelik güven algısının oluşumunda önemli bir rol oynamaktadır.



Şekil 15 Fonksiyonel kalite boyutuna ilişkin deneyim, beklenti, sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı

Fonksiyonel kalite boyutunda personel desteği koduna ilişkin toplam 48 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Bunların 45’i deneyim, 1’i sorun ve 2’si öneri alt kodunda yer almaktadır. Beklenti kapsamında herhangi bir kodlama bulunmamaktadır. Deneyim ifadelerinin yüksek olması, kullanıcıların personel desteğini doğrudan hizmet deneyimleri üzerinden değerlendirdiklerini göstermektedir. Katılımcı ifadelerinde arşiv personelinin yardımsever, ilgili ve çözüm odaklı olduğu vurgulanmaktadır. Kullanıcı deneyimlerine ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

“Personel gayet yardımsever ve destek sunuyor.” (K-01)

“Hızlı, çözüm odaklı ve nazik bir şekilde yardımcı oluyorlar.” (K-02)

“Arşiv personelinin yardımseverliği ve destek sunma düzeyini 10 numara 5 yıldız olarak veriyorum.” (K-08)

“Birebir iletişim kuruyorsunuz, sizi dinliyor ve hemen aksiyon alıyor.” (K-16)

Personel desteği kapsamında sorun alt kodunda yer alan ifade ise sınırlı bir deneyimde destek sürecinin gecikebildiğine işaret etmektedir:

“Yoğunluk nedeniyle bazen geri dönüşlerin biraz geciktiği oluyor.” (K-11)

Bununla birlikte öneri alt kodunda yer alan ifadeler, personel desteğinin geliştirilmesine yönelik değerlendirmeleri içermektedir:

“Personel sayısının artırılması faydalı olabilir.” (K-06)

“Bazı işlemler için daha hızlı destek mekanizmaları kurulabilir.” (K-19)

Bu bulgular, arşiv personelinin yalnızca teknik süreçleri yürütmekle kalmadığını, aynı zamanda kullanıcılarla kurduğu iletişim ve sunduğu destek aracılığıyla kullanıcı deneyimini doğrudan etkilediğini göstermektedir. Personel desteği, kullanıcıların kurum arşivine ilişkin güven ve olumlu imaj algısının oluşmasında önemli bir deneyim alanı olarak görülmektedir. Personelin yardımsever ve çözüm odaklı yaklaşımı, kullanıcıların arşiv hizmetlerine yönelik güven duygusunu ve kurum arşivinin kullanıcı nezdindeki olumlu imajını destekleyen unsurlar arasında yer almaktadır.

Şeffaflık koduna ilişkin toplam 23 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Bunların 22’si deneyim, 1’i ise beklenti alt kodunda yer almaktadır. Sorun veya öneri kapsamında herhangi bir kodlama bulunmamaktadır. Deneyim ifadelerinin ağırlıklı olması, kullanıcıların arşiv hizmet süreçlerinde şeffaflık düzeyini büyük ölçüde doğrudan deneyimleri üzerinden değerlendirdiklerini göstermektedir. Katılımcı ifadelerinde taleplerin nasıl ilerlediğine ilişkin bilgilendirme yapılması ve süreçlerin anlaşılır olması gibi unsurların önem taşıdığı görülmektedir. Kullanıcı deneyimlerine ilişkin bazı ifadeler şu şekildedir:

“Talep ettiğimiz belgelerin durumu hakkında bilgilendirme yapılıyor.” (K-01)

“Süreçlerin nasıl ilerlediği konusunda genellikle açık bir bilgilendirme oluyor.” (K-08)

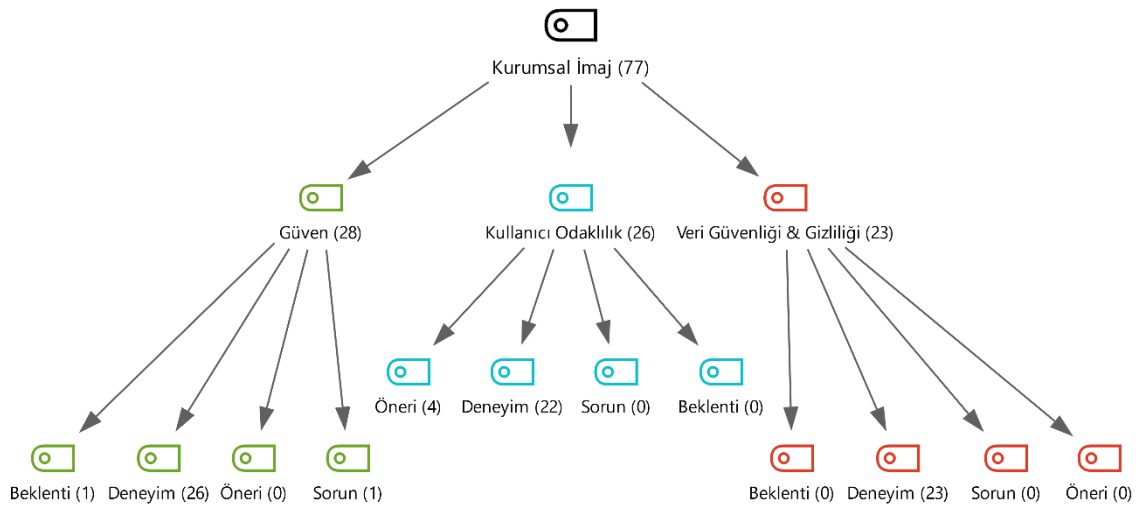
“Arşiv hizmetlerinin nasıl yürütüldüğü konusunda yeterli açıklama yapılıyor.” (K-15)

“Taleplerimizin hangi aşamada olduğu konusunda bilgi alabiliyoruz.” (K-20)

Şeffaflık kapsamında beklenti alt kodunda yer alan ifade ise süreçlere ilişkin bilgilendirmenin daha da geliştirilmesine yönelik bir beklentiyi ortaya koymaktadır:

“Talep süreçlerinin sistem üzerinden daha ayrıntılı takip edilebilmesi faydalı olabilir.” (K-12)

Bu değerlendirmeler, kullanıcıların arşiv hizmet süreçlerinde genel olarak şeffaf bir yapı deneyimlediklerini göstermektedir. Taleplerin durumu hakkında bilgilendirme yapılması ve süreçlerin anlaşılır olması, kullanıcıların kurum arşivine yönelik güven ve olumlu imaj algısının oluşmasına katkı sağlayan unsurlar arasında yer almaktadır.



Şekil 16 Kurumsal imaj boyutuna ilişkin deneyim, beklenti, sorun ve öneri alt kodlarının hiyerarşik yapısı

Kurumsal imaj boyutunda güven koduna ilişkin toplam 28 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Bunların 26’sı deneyim, 1’i beklenti ve 1’i sorun alt kodunda yer almaktadır. Öneri kapsamında herhangi bir kodlama bulunmamaktadır. Deneyim ifadelerinin belirgin biçimde yüksek olması, kullanıcıların kurum arşivine yönelik güven algısını büyük ölçüde arşiv hizmetlerini kullanma sürecinde edindikleri deneyimler üzerinden oluşturdıklarını göstermektedir. Katılımcı ifadelerinde arşivde sunulan

belgelerin doğruluğu, sistemin güvenilirliği ve arşiv süreçlerinin kurumsal yapıya uygun biçimde yürütülmesi dikkat çeken unsurlar arasında yer almaktadır. Bu hususları örnekleyen katılımcı ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

“Arşivde bulunan belgelerin doğruluğu konusunda genel olarak bir şüphe yaşamadım.” (K-03)

“Arşiv sisteminde yer alan belgelerin güvenilir olduğunu düşünüyorum.” (K-07)

“Şu ana kadar arşivden aldığım belgelerin doğruluğu konusunda bir sorun yaşamadım.” (K-11)

“Belgelerin doğruluğu ve güvenilirliği konusunda arşive güveniyorum.” (K-18)

Güven kodu altında yer alan beklentiye ilişkin tek ifade, kullanıcıların arşiv sistemine yönelik güvenin sürdürülebilirliğine ilişkin bir beklenti ortaya koymaktadır:

“Arşiv sisteminin güvenilirliğinin aynı şekilde devam etmesini bekliyoruz.” (K-14)

Bununla birlikte sorun alt kodunda yer alan tek ifade, geçmişte yaşanan sınırlı bir deneyimin güven algısını kısmen etkileyebildiğini göstermektedir:

“Bir belgede küçük bir tutarsızlık fark ettiğim olmuştu, o yüzden bazen tekrar kontrol ediyorum.” (K-09)

Bu değerlendirmeler, kurum arşivine yönelik güven algısının ağırlıklı olarak kullanıcı deneyimlerine dayalı olarak oluştuğunu göstermektedir. Kullanıcıların belgelerin doğruluğu, sistemin işleyişi ve arşiv süreçlerinin güvenilirliği konusundaki olumlu deneyimleri, kurum arşivine ilişkin güven algısının oluşmasında belirleyici bir rol oynamaktadır.

Veri güvenliği ve gizliliği koduna ilişkin toplam 23 kodlanmış bölüm bulunmaktadır ve bunların tamamı deneyim alt kodunda yer almaktadır. Beklenti, sorun veya öneri kapsamında herhangi bir kodlama bulunmamaktadır. Bu durum, kullanıcıların veri güvenliği ve gizliliğine ilişkin değerlendirmelerini doğrudan sistem kullanımına ilişkin deneyimleri üzerinden yaptıklarını göstermektedir. Katılımcı ifadelerinde arşiv

sisteminde yer alan belgelerin güvenli şekilde saklandığı ve erişimlerin yetki temelli olarak kontrol edildiği vurgulanmaktadır. Veri güvenliği ve gizliliği kodunu yansıtan katılımcı ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

“Sisteme erişimlerin yetki bazlı olması veri güvenliği açısından güven veriyor.” (K-04)

“Belgelerin gizliliği konusunda herhangi bir endişe yaşamadım.” (K-09)

“Arşivdeki dijital belgelerin güvenli şekilde saklandığını düşünüyorum.” (K-13)

“Yetkisiz erişimlerin engellenmesi açısından sistem oldukça güvenli görünüyor.” (K-21)

Bu değerlendirmeler, kullanıcıların dijital arşiv sisteminde veri güvenliği ve gizliliğine ilişkin uygulamaları olumlu biçimde deneyimlediklerini ve bu deneyimlerin kurum arşivine yönelik güven algısının oluşumuna katkı sağladığını göstermektedir. Sistem erişimlerinin kontrollü olması ve belgelerin güvenli biçimde saklandığına yönelik algı, kullanıcıların kurum arşivine yönelik güven düzeyini güçlendirmektedir.

Kullanıcı odaklılık koduna ilişkin toplam 26 kodlanmış bölüm bulunmaktadır. Bunların 22’si deneyim ve 4’ü öneri alt kodunda yer almaktadır. Beklenti ve sorun kapsamında herhangi bir kodlama bulunmamaktadır. Deneyim ifadelerinin yüksek olması, kullanıcıların arşiv hizmetlerini değerlendirirken kullanıcı ihtiyaçlarının dikkate alınması ve taleplere verilen yanıtların yeterliliği üzerinden değerlendirme yaptıklarını göstermektedir. Katılımcı ifadelerinde arşiv hizmetlerinin kullanıcı taleplerine duyarlı olduğu ve ihtiyaçlara çözüm üretmeye çalıştığı yönünde değerlendirmeler yer almaktadır. Kullanıcı deneyimlerine ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

“Kullanıcı taleplerine karşı oldukça duyarlı bir yaklaşım olduğunu düşünüyorum.” (K-02)

“İhtiyaç duyduğumuz belgeler konusunda genellikle hızlı geri dönüş alıyoruz.” (K-06)

“Taleplerimizi ilettiğimizde çözüm üretmeye çalışıyorlar.” (K-12)

“Kullanıcı geri bildirimlerinin dikkate alındığını düşünüyorum.” (K-17)

Bununla birlikte kullanıcı odaklılık kapsamında öneri alt kodunda yer alan ifadeler, hizmetlerin kullanıcı ihtiyaçlarına daha fazla uyarlanabileceğine ilişkin görüşleri içermektedir:

“Kullanıcı geri bildirimlerinin daha sistemli şekilde toplanması faydalı olabilir.” (K-05)

“Kullanıcıların ihtiyaçlarına göre bazı sistem geliştirmeleri yapılabilir.” (K-19)

Bu değerlendirmeler, arşiv hizmetlerinin kullanıcı ihtiyaçlarını dikkate alan bir yaklaşım doğrultusunda yürütüldüğünü ve kullanıcıların bu deneyimler üzerinden kurum arşivine yönelik olumlu bir algı geliştirdiklerini göstermektedir. Kullanıcı taleplerine duyarlı bir hizmet anlayışının varlığı, kurum arşivinin kullanıcı nezdindeki imajının oluşmasında etkili bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır.

Araştırmanın dördüncü sorusu kapsamında elde edilen bulgular, kurum arşivine yönelik imaj ve güven algısının kullanıcıların arşiv hizmetlerini kullanma sürecinde edindikleri deneyimler doğrultusunda şekillendiğini göstermektedir. Özellikle arşivde sunulan belgelerin doğruluğu ve güvenilirliğine ilişkin olumlu deneyimler, kullanıcıların kurum arşivine duydukları güvenin temelini oluşturmaktadır. Bunun yanı sıra dijital arşiv sisteminde veri güvenliği ve gizliliğine ilişkin uygulamaların kullanıcılar tarafından güven verici olarak değerlendirilmesi, kurumsal güven algısını destekleyen bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır.

Arşiv hizmetlerinin kullanıcı taleplerine duyarlı bir şekilde yürütülmesi ve kullanıcı ihtiyaçlarının dikkate alınması ise kurum arşivinin kullanıcı nezdindeki imajının oluşmasında etkili olan bir diğer faktör olarak dikkat çekmektedir. Hizmet süreçlerinde şeffaflık sağlanması ve taleplerin durumu hakkında bilgilendirme yapılması, kullanıcıların hizmet sürecini daha anlaşılır ve güvenilir olarak algılamalarına katkı sağlamaktadır. Ayrıca arşiv personelinin yardımsever ve çözüm odaklı yaklaşımı, kullanıcı deneyimini doğrudan etkileyerek arşiv hizmetlerine yönelik güven duygusunu güçlendirmektedir.

Kullanıcıların dijital belgelerin doğruluğu ve bütünlüğüne ilişkin olumlu deneyimleri, teknik kalite boyutunda güven algısının temelini oluştururken, personel desteği, şeffaflık ve kullanıcı odaklı yaklaşım gibi fonksiyonel kalite unsurları, kullanıcı deneyimini

güçlendirerek kurum arşivinin imajının oluşmasına katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda, kullanıcılar yalnızca teknik altyapı ve belgelerin doğruluğunu değil, aynı zamanda hizmet süreçlerindeki şeffaflık, iletişim ve kullanıcı odaklı yaklaşımı deneyimleyerek kurumsal imaj ve güven algısını oluşturmaktadır. Dolayısıyla araştırma bulguları, Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinde öne sürüldüğü üzere teknik ve fonksiyonel kalite boyutlarının kullanıcı deneyimleri aracılığıyla kurum arşivine yönelik imaj ve güven algısının oluşumunda kritik bir rol oynadığını göstermektedir.

Bu bulgular, Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli çerçevesinde değerlendirildiğinde, kurumsal imajın teknik kalite ve fonksiyonel kalite boyutlarında ortaya çıkan hizmet deneyimlerinin bir sonucu olarak oluştuğu yönündeki kuramsal yaklaşımı destekler niteliktedir.

Araştırmanın ilk dört sorusu kapsamında elde edilen bulgular bütüncül olarak değerlendirildiğinde, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin tek boyutlu bir yapıdan ziyade hizmet çıktısı, hizmet sunum süreci ve kullanıcıların kuruma yönelik algılarının etkileşimiyle şekillenen çok boyutlu bir yapı olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın beşinci sorusu olan “Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin boyutları temelinde, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik temel tema ve strateji alanları nelerdir?” sorusuna yanıt verebilmek amacıyla sentezleyici bir analiz gerçekleştirilmiştir.

Bu aşamada yeni bir veri üretimi veya kodlama yapılmamış, araştırmanın ilk dört sorusunda elde edilen kullanıcı beklentileri, deneyimleri, karşılaşılan sorunlar ve geliştirme önerileri yeniden değerlendirilerek Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları altında tematik olarak bir araya getirilmiştir. Böylece kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik temel temalar ve stratejik geliştirme alanları belirlenmiştir.

Katılımcı ifadelerinin Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin boyutlarına göre dağılımı incelendiğinde, teknik kalite boyutuna ilişkin 190, fonksiyonel kalite boyutuna ilişkin 178 ve kurumsal imaj boyutuna ilişkin 77 kodun bulunduğu görülmektedir. Bu dağılım, kullanıcıların arşiv hizmetlerini değerlendirirken özellikle sistem performansı ve hizmet sunum süreçlerine odaklandıklarını göstermektedir. S1-S4 kapsamında elde edilen

bulgular temel alınarak her bir kalite boyutu için ortaya çıkan temalar ve stratejik geliştirme alanları aşağıda sunulmuştur:

Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinde teknik kalite, kullanıcıların hizmetten ne elde ettiğine, diğer bir ifadeyle hizmetin somut çıktısına ilişkin değerlendirmeleri ifade etmektedir. Araştırma bulguları, kurum arşivlerinde teknik kalite algısının özellikle belgeye erişim hızı, dijital arşiv sisteminin performansı, SDP kullanım kolaylığı ve veri güvenliği uygulamaları üzerinden şekillendiğini göstermektedir.

Elde edilen bulgular, dijital arşiv sisteminin genel olarak güvenilir bulunduğunu ve dijital belge güvenilirliği ile veri güvenliği uygulamalarının kullanıcı güvenliğini desteklediğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte bazı kullanıcı deneyimleri, yoğun sorgu ve raporlama işlemleri sırasında sistem performansının düşmesi, PDF belgelerde kullanılan büyük filigranların okunabilirliği zorlaştırması ve SDP alt başlıklarının fazla olması nedeniyle sınıflandırma sürecinde karmaşıklık yaşanması gibi teknik sorunlara işaret etmektedir. Ayrıca zaman zaman erişim süreçlerinde gecikmeler yaşanabildiği ve sistem kullanımının bazı kullanıcılar açısından karmaşık algılanabildiği görülmektedir.

Bu bulgular doğrultusunda teknik kalite boyutunda iki temel tema ortaya çıkmaktadır:

- Dijital arşiv sisteminin performansı ve erişim hızının artırılması,
- Sınıflandırma ve belge yönetim süreçlerinin kullanıcı odaklı sadeleştirilmesi.

Bu temalar doğrultusunda kurum arşivlerinde teknik kaliteyi geliştirmeye yönelik stratejik alanlar; AYS'nin performansının artırılması, arama ve sorgulama fonksiyonlarının optimize edilmesi, sistem arayüzünün kullanıcı dostu hale getirilmesi, SDP'nin kullanıcı deneyimi temelinde sadeleştirilmesi ve fiziksel arşiv bağımlılığını azaltacak tam dijitalleşme süreçlerinin hızlandırılması olarak değerlendirilebilir.

Fonksiyonel kalite, hizmetin kullanıcıya nasıl sunulduğunu ifade etmekte olup hizmet sürecinde gerçekleşen etkileşimler, personel tutumu, iletişim süreçleri ve hizmetin yürütülme biçimi gibi unsurları kapsamaktadır. Araştırma bulguları, arşiv hizmetlerinde kullanıcı deneyiminin büyük ölçüde personel etkileşimi, iletişim süreçleri ve hizmet sunumunun organizasyonu üzerinden şekillendiğini göstermektedir.

Katılımcıların önemli bir bölümü arşiv personelinin yardımsever, çözüm odaklı ve bilgilendirici yaklaşımını olumlu değerlendirmiştir. Bu durum, arşiv hizmetlerinde kullanıcı memnuniyetinin yalnızca teknik altyapıya değil aynı zamanda hizmetin sunum biçimine de bağlı olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte bazı kullanıcılar mevcut hizmet kalitesinin sınırlı sayıda personel ile yürütüldüğünü ve özellikle yoğun dönemlerde fiziksel belge taleplerinde gecikmeler yaşanabildiğini ifade etmiştir.

Bu bulgular doğrultusunda fonksiyonel kalite boyutunda ortaya çıkan temel tema “hizmet sunum sürecinin kullanıcı deneyimi odaklı geliştirilmesi” olarak belirlenmiştir.

Bu tema kapsamında kurum arşivlerinde hizmet kalitesini geliştirmeye yönelik stratejik alanlar; arşiv birimlerinde personel kapasitesinin güçlendirilmesi, hizmet süreçlerinin standartlaştırılması, kullanıcı bilgilendirme mekanizmalarının sistematik hale getirilmesi ve kurum içi iletişim kanallarının güçlendirilmesi olarak değerlendirilebilir. Ayrıca arşiv süreçleri hakkında kurum çalışanlarına yönelik periyodik bilgilendirme toplantıları ve eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi de hizmet süreçlerinin daha etkin yürütülmesine katkı sağlayacaktır.

Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinde kurumsal imaj, teknik ve fonksiyonel kalite deneyimlerinin kullanıcı zihninde bütünleşerek oluşturduğu güven, profesyonellik ve kurumsal yetkinlik algısını ifade etmektedir. Araştırma bulguları, kurum arşivine yönelik güven algısının özellikle belge doğruluğu, veri güvenliği uygulamaları, kurumsal yetkinlik algısı ve personelin kullanıcı odaklı yaklaşımı üzerinden şekillendiğini göstermektedir.

Katılımcı ifadeleri, kullanıcıların arşiv hizmetlerine duydukları güvenin yalnızca teknik sistemlerden değil aynı zamanda kurumun yönetsel kapasitesi ve hizmet sürekliliğine ilişkin algılardan beslendiğini ortaya koymaktadır. Teknik ve fonksiyonel kalite deneyimlerinin birikimi sonucunda kurum arşivine ilişkin kurumsal imajın kullanıcılar nezdinde yüksek düzeyde güven ve veri gizliliği algısıyla şekillendiği görülmektedir.

Bununla birlikte kullanıcı odaklılık bağlamında bazı iyileştirme beklentileri de ortaya çıkmıştır. Katılımcılar, arşiv sisteminin daha sade ve kullanıcı dostu bir arayüzle yeniden tasarlanmasını ve süreçlerde gereksiz işlem adımlarının azaltılmasını önermektedir.

Bu bulgular doğrultusunda kurumsal imaj boyutunda ortaya çıkan temel tema “kurumsal güven ve görünürlüğün sürdürülebilir biçimde güçlendirilmesi” olarak değerlendirilebilir.

Bu tema kapsamında kurum arşivlerinde hizmet kalitesini geliştirmeye yönelik stratejik alanlar; arşiv hizmetlerinin kurumsal iletişim faaliyetleri ile desteklenmesi, kullanıcı odaklı hizmet anlayışının görünür kılınması, arşiv hizmetlerine yönelik kurum içi farkındalığın artırılması ve sistem tasarımının daha kullanıcı dostu hale getirilmesi olarak değerlendirilebilir.

Araştırma bulgularının Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli çerçevesinde bütüncül olarak değerlendirilmesi sonucunda, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin tek bir boyut üzerinden geliştirilemeyeceği anlaşılmaktadır. Teknik kalite hizmetin güvenilir altyapısını oluştururken fonksiyonel kalite kullanıcı deneyimini şekillendirmekte, bu iki boyutun etkileşimi ise kullanıcılar nezdinde kurumsal imaj ve güven algısının oluşmasına katkı sağlamaktadır.

Bu sonuçlar, arşiv hizmetlerinin yalnızca belge saklama ve erişim işlevi gören teknik yapılar olarak değil, kullanıcı deneyimini yöneten bütünleşik kurumsal hizmet sistemleri olarak değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir. Dolayısıyla kurum arşivlerinde sürdürülebilir hizmet kalitesinin sağlanabilmesi için teknolojik altyapının kullanıcı odaklı biçimde geliştirilmesi, insan kaynağı kapasitesinin güçlendirilmesi, hizmet süreçlerinin yalınlaştırılması ve kurumsal iletişim faaliyetlerinin desteklenmesi gerekmektedir.

Bu bağlamda kurum arşivleri, yalnızca geçmiş belgeleri muhafaza eden yapılar olmaktan çıkarak kurumsal güveni destekleyen, örgütsel öğrenmeye katkı sağlayan ve kullanıcı deneyimini yöneten stratejik bilgi hizmeti birimleri olarak konumlanmaktadır.

5. BÖLÜM

TARTIŞMA VE DEĞERLENDİRME

Bu bölümde, “Kurum Arşivlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Arşivi Örneği” başlıklı araştırma kapsamında elde edilen bulgular, Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli çerçevesinde tartışılmakta ve değerlendirilmektedir.

Bu doğrultuda, araştırma bulguları öncelikle kuramsal çerçeve kapsamında yorumlanmakta, ardından ilgili literatürle karşılaştırmalı olarak değerlendirilmekte ve kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik çıkarımlar ortaya konmaktadır.

5.1. TEKNİK KALİTE BOYUTUNA İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞILMASI

Araştırma bulguları, kurum arşivlerinde teknik kalite boyutunun hizmet kalitesi algısının oluşumunda temel bir belirleyici olduğunu; ancak bu boyutun tek başına kullanıcı deneyimini açıklamakta yeterli olmadığını göstermektedir. Belgeye erişim süreçlerinin etkinliği, dijital arşiv sistemlerinin işlevselliği, işlem süreçlerinin hızı ve bilgiye erişilebilirlik düzeyi, kullanıcıların arşiv hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerinde sıklıkla vurgulanan unsurlar arasında yer almaktadır. Bu yönüyle teknik altyapı, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin temel performans bileşenlerinden biri olarak değerlendirilebilir.

Katılımcı görüşleri, dijital belgelerin doğruluğu, bütünlüğü ve görüntü kalitesi açısından sistemin genel olarak yeterli bulunduğunu göstermektedir. Bununla birlikte yoğun sorgu süreçlerinde yaşanan performans düşüşleri ve standart dosya planı alt başlıklarının karmaşık yapısı, teknik kalite boyutunda kullanıcı deneyimini olumsuz etkileyen başlıca sorun alanları olarak görülmektedir. Bu bulgu, teknik yeterliliğin yalnızca sistemin doğruluğu, kapasitesi ya da belge üretme işleviyle sınırlı olmadığını, aynı zamanda sistem performansının sürekliliği, bilgi mimarisinin anlaşılabilirliği ve kullanıcıların erişim sürecinde karşılaştıkları bilişsel yük ile de doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir.

Bu sonuçlar, Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinde teknik kalitenin “kullanıcının hizmet sonucunda ne elde ettiği” ile ilişkili olduğu yönündeki yaklaşımı desteklemektedir. Ancak

araştırma bulguları, kurum arşivleri bağlamında teknik kalite boyutunun daha geniş bir çerçevede ele alınması gerektiğini de ortaya koymaktadır. Çünkü arşiv hizmetlerinde kullanıcı açısından önemli olan yalnızca belgenin elde edilmesi değil, belgeye hangi hızda, hangi kolaylıkla ve ne ölçüde anlaşılabilir bir sistem üzerinden erişildiğidir. Bu nedenle teknik kalite, kurum arşivlerinde yalnızca çıktı kalitesiyle değil; erişim deneyimi, sistem performansı, bilgi organizasyonu ve kullanıcı odaklı tasarım unsurlarıyla birlikte değerlendirilmelidir.

Bulgular, bilgi ve belge yönetimi alanında teknolojik altyapının kullanıcı memnuniyetini belirlemede önemli bir unsur olduğunu ortaya koyan çalışmalarla da uyumludur. Sibanda'nın ARCHIVqual modelinde bilgi bütünlüğü ve kullanılabilirliğe yaptığı vurgu ile Jayanti ve diğerlerinin sistem başarısına ilişkin bulguları, bu çalışmada ortaya konulan sistem performansı, erişilebilirlik ve kullanılabilirlik bulgularını desteklemektedir. Bununla birlikte bu çalışma, teknik kaliteyi yalnızca sistemin işlevsel başarısı üzerinden değil, kullanıcıların erişim sürecinde yaşadıkları deneyim ve anlamlandırma süreçleri üzerinden de ele alması bakımından mevcut literatüre alan özgü bir katkı sunmaktadır.

Araştırmanın dikkat çekici sonuçlarından biri, teknik altyapının güçlü olduğu durumlarda dahi kullanıcı deneyiminin aynı ölçüde olumlu olmayabileceğidir. Bu durum, teknik kalite ile algılanan hizmet kalitesi arasında doğrudan ve tek yönlü bir ilişki bulunmadığını, arayüz tasarımı, bilgi organizasyonu, işlem süreçlerinin açıklığı ve kullanıcı yönlendirmesi gibi unsurların bu ilişkiyi etkilediğini göstermektedir. Dolayısıyla kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin geliştirilmesi yalnızca teknolojik kapasitenin artırılmasına değil, aynı zamanda kullanıcı odaklı sistem tasarımının güçlendirilmesine bağlıdır.

Bu çerçevede araştırma, Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin kurum arşivleri bağlamında açıklayıcı bir çerçeve sunduğunu göstermektedir. Ancak bulgular, teknik kalite boyutunun arşiv hizmetleri özelinde yalnızca “ne sunulduğu” sorusuyla değil, “sunulan hizmete nasıl erişildiği” sorusuyla birlikte değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu yönüyle çalışma, hizmet kalitesi literatüründe teknik kalite kavramının kurum arşivleri bağlamında kullanıcı deneyimi, erişilebilirlik ve bilgi organizasyonu ekseninde yeniden yorumlanmasına katkı sağlamaktadır.

5.2. FONKSİYONEL KALİTE BOYUTUNA İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞILMASI

Araştırma bulguları, kurum arşivlerinde hizmet kalitesi algısının oluşumunda fonksiyonel kalite boyutunun teknik kalite kadar belirleyici olduğunu, hatta belirli koşullarda teknik kaliteye ilişkin sınırlılıkları dengeleyen bir rol üstlendiğini göstermektedir. Katılımcı değerlendirmeleri, arşiv personelinin iletişim biçimi, rehberlik düzeyi, erişilebilirliği ve çözüm odaklı yaklaşımının kullanıcı deneyimini doğrudan şekillendirdiğini ortaya koymaktadır. Özellikle belge taleplerinin hızlı karşılanması, süreçlere ilişkin açıklayıcı yönlendirmelerin yapılması ve hizmetin şeffaf biçimde yürütülmesi, kullanıcılar tarafından hizmet kalitesinin güçlü bileşenleri olarak değerlendirilmiştir. Bu durum, kullanıcıların arşiv hizmetlerini yalnızca elde edilen çıktı üzerinden değil, hizmet sürecinde yaşadıkları etkileşimler üzerinden de değerlendirdiklerini göstermektedir.

Elde edilen bulgular, Grönroos'un hizmet kalitesi modelinde fonksiyonel kaliteye atfedilen "hizmetin nasıl sunulduğu" boyutuyla uyumludur. Bununla birlikte araştırma bulguları, fonksiyonel kalitenin kurum arşivleri bağlamında daha geniş bir işlev üstlendiğini ortaya koymaktadır. Fonksiyonel kalite, yalnızca teknik kalite algısını tamamlayan bir unsur değil, aynı zamanda teknik altyapıdan kaynaklanan geçici sınırlılıkları kullanıcı deneyimi düzeyinde dengeleyen aktif bir mekanizma olarak işlemektedir. Özellikle sistem performansındaki geçici aksaklıkların, personelin rehberlik edici ve destekleyici yaklaşımı sayesinde kullanıcılar tarafından daha tolere edilebilir hâle gelmesi, fonksiyonel kalitenin telafi edici rolünü görünür kılmaktadır.

Fonksiyonel kaliteye ilişkin bulgular, hizmet sunum sürecinde insan etkileşiminin belirleyici rolünü ortaya koymaktadır. Katılımcıların arşiv personelinin iletişim yaklaşımı, rehberlik düzeyi ve çözüm odaklı tutumuna ilişkin olumlu değerlendirmeleri, hizmet deneyiminin algılanmasında kişilerarası etkileşimin güçlü bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar, Saeid'in (2020) nezaket ve yetkinlik kavramlarına yaptığı vurgu ile Kurniawati ve diğerleri (2019) ve Mojaipelo ve diğerlerinin (2023) vatandaş/kullanıcı odaklı hizmet yaklaşımının önemine ilişkin bulgularıyla uyumludur. Ancak bu çalışma, söz konusu yaklaşımları kurum arşivleri bağlamında ele alarak fonksiyonel kalitenin yalnızca memnuniyet üreten bir unsur değil, teknik sınırlılıkları

deneyim düzeyinde dengeleyen bir hizmet bileşeni olduğunu göstermesi bakımından farklılaşmaktadır.

Bu bulgu, arşiv hizmetlerinin uzmanlık gerektiren yapısıyla yakından ilişkilidir. Katılımcıların önemli bir kısmı, arşiv süreçlerini bağımsız biçimde yürütmekten ziyade personelin yönlendirmesine dayalı bir kullanım pratiği geliştirdiklerini ifade etmiştir. Bu durum, fonksiyonel kaliteyi yalnızca iletişim becerisiyle sınırlı bir alan olmaktan çıkarak kullanıcı ile hizmet sağlayıcı arasında gerçekleşen bilgi aktarımı, danışmanlık, yönlendirme ve birlikte değer üretimi süreçlerini kapsayan bütüncül bir hizmet bileşeni olarak konumlandırmaktadır.

Bu çerçevede, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik yaklaşımların yalnızca teknik altyapının iyileştirilmesine odaklanması yeterli değildir. Personelin mesleki uzmanlığı, iletişim becerileri ve kullanıcıyı sürece dahil eden rehberlik kapasitesi, hizmet deneyiminin niteliğini belirleyen kritik unsurlar olarak görülmektedir. Dolayısıyla fonksiyonel kalite, teknik kaliteyi tamamlayan, kullanıcı deneyimi düzeyinde anlamlandıran ve belirli durumlarda teknik sınırlılıkları telafi eden stratejik bir hizmet kalitesi boyutu olarak değerlendirilmelidir. Bu sonuç, hizmet kalitesi literatüründe fonksiyonel kalite boyutunun özellikle bilgi yoğun hizmetlerde merkezi bir rol oynadığını ortaya koyan yaklaşımları desteklemekte ve arşiv hizmetleri bağlamında bu rolün daha belirgin hâle geldiğini göstermektedir.

5.3. KURUMSAL İMAJ BOYUTUNA İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞILMASI

Araştırma bulguları, kurum arşivine yönelik imaj ve güven algısının kullanıcıların hizmet sürecinde edindikleri deneyimler doğrultusunda şekillendiğini göstermektedir. Katılımcılar, hizmet süreçlerinin düzenli, güvenilir ve profesyonel biçimde yürütülmesinin kuruma yönelik olumlu algının oluşmasına katkı sağladığını ifade etmişlerdir. Özellikle veri güvenliği ve gizliliğine yönelik olumlu algılar, sistemin teknik kapasitesi ile yetkilendirme süreçlerini titizlikle yürüten kurum personeline duyulan işlevsel güvenin bütünleşmesiyle inşa edilmektedir. Bu yönüyle kurumsal imaj, teknik altyapı ile personel etkileşiminin birlikte ürettiği bütüncül bir algı olarak değerlendirilebilir.

Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinde kurumsal imaj, teknik ve fonksiyonel kalite boyutlarında yaşanan deneyimlerin zaman içinde oluşturduğu algısal bir sonuç olarak ele alınmaktadır. Bulgular, teknik altyapıdan duyulan memnuniyet ile personel etkileşimlerine ilişkin olumlu değerlendirmelerin kuruma duyulan güveni artırdığını göstermekte ve modelin öngörülerıyla örtüşmektedir. Bununla birlikte kurumsal imajın sürdürülebilirliği, yalnızca mevcut hizmet performansına değil, hizmet kalitesinin sürekliliğine bağlıdır. Kullanıcı deneyimlerinin tutarlı biçimde olumlu olması, arşiv hizmetlerinin kurumsal güvenilirlik ve profesyonellik algısını güçlendirmektedir.

Araştırma, arşiv hizmetlerinin bilgiye erişim, uzmanlık gereksinimi ve kurumsal güven unsurlarını birlikte içeren özgün bir hizmet yapısına sahip olduğunu ortaya koyarak literatüre alan özgü bir perspektif sunmaktadır. Bu bakımdan kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin geliştirilmesi, yalnızca teknik altyapının iyileştirilmesiyle sınırlı olmayıp hizmet sunum süreçleri, insan etkileşimi ve kurumsal algı yönetimini birlikte kapsayan bütüncül bir yaklaşımı gerekli kılmaktadır.

Araştırma bulguları, dijital altyapının kullanıcı odaklı biçimde geliştirilmesi, erişim süreçlerinin sadeleştirilmesi ve arayüzlerin anlaşılabilir hâle getirilmesinin önem taşıdığını göstermektedir. Bunun yanında personelin kullanıcı iletişimi, danışmanlık becerileri ve hizmet odaklı yaklaşımının güçlendirilmesi, hizmet deneyiminin niteliği açısından belirleyici bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Bu kapsamda hizmet içi eğitimlerin yalnızca teknik bilgi aktarımına değil, aynı zamanda rehberlik ve iletişim becerilerine de odaklanması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Kurumsal düzeyde ise hizmet süreçlerinde tutarlılığın sağlanması, kullanıcı geri bildirimlerinin düzenli olarak değerlendirilmesi ve hizmet iyileştirme mekanizmalarının sistematik biçimde yapılandırılması önem arz etmektedir. Ayrıca, hizmet kalitesinin düzenli biçimde ölçülmesi ve veriye dayalı olarak geliştirilmesi, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin yalnızca operasyonel bir süreç değil, stratejik bir yönetim konusu olarak ele alınması gerektiğini göstermektedir. Bu yönüyle araştırma, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin ölçülmesi ve geliştirilmesine yönelik uygulanabilir bir değerlendirme çerçevesi sunmakta, benzer kamu kurumlarında yürütülecek hizmet geliştirme çalışmalarına da rehberlik edebilecek bir model önermektedir.

6. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırma kapsamında elde edilen bulgular araştırmanın amacı, araştırma soruları ve Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları çerçevesinde bütüncül olarak değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda öncelikle araştırma sonuçları ortaya konulmuş, ardından elde edilen sonuçlardan hareketle kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik önerilere yer verilmiştir. Öneriler, kurumsal uygulamalar, politika ve yönetim süreçleri ile gelecekte gerçekleştirilecek araştırmalar olmak üzere üç temel başlık altında ele alınmıştır.

6.1. SONUÇ

Bu çalışma, Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli temel alınarak kurum arşivlerinde sunulan hizmetlerin kalitesini kullanıcı deneyimleri temelinde incelemiş ve hizmet kalitesi kavramının bilgi ve belge yönetimi alanında, özellikle kurum arşivleri bağlamındaki uygulanabilirliğini ortaya koymayı amaçlamıştır.

Araştırma bulguları, hizmet kalitesi kuramının temel varsayımlarından biri olan “beklenti–algı karşılaştırması” yaklaşımının arşiv hizmetleri bağlamında çok boyutlu ve karmaşık bir yapı sergilediğini ortaya koymaktadır. Bilgiye erişim süreçlerinin uzmanlık gerektirmesi, kullanıcıların teknik süreçlere sınırlı düzeyde hâkim olması ve hizmetin soyut niteliği nedeniyle iletişim, ilgi, açıklayıcı yaklaşım ve rehberlik gibi etkileşimsel unsurların önemini artmaktadır. Bunun yanı sıra kurumsal ortam, süreçlerin operasyonel yapısı ve kullanıcı deneyimi gibi bağlamsal faktörler de hizmet kalitesi algısının şekillenmesinde belirleyici rol oynamaktadır. Bu doğrultuda hizmet kalitesi, yalnızca teknik çıktılar üzerinden değil, aynı zamanda kurumun kullanıcıyla kurduğu ilişkinin niteliği üzerinden anlam kazanan bütünlük bir yapı olarak değerlendirilmektedir.

Çalışmanın kamu kurumu boyutundaki bulguları, kullanıcı odaklı yaklaşımların gerekliliğini Merkez Bankası örneği üzerinden somutlaştırmaktadır. Merkez Bankasında 2017 yılından itibaren başlatılan dönüşüm süreci ve AYS ile elde edilen yapısal kazanımlar, arşiv malzemelerinin bütünlük bir yapıya kavuşmasını sağlamıştır. Ancak bu teknik dönüşüm sürecinde kullanıcı deneyimi boyutunun şimdiye kadar sistematik

biçimde analiz edilmemiş olması, hizmet kalitesinin geliştirilmesinde literatürde ve uygulamada önemli bir boşluk oluşturduğu görülmüştür.

Genel bulguların ardından araştırmanın birinci sorusu doğrultusunda elde edilen bulgular ayrıntılı biçimde ele alınmaktadır.

Araştırmanın birinci sorusu “Kurum arşivi kullanıcılarının arşiv hizmetlerine ilişkin beklentileri ve deneyimleri, Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutları çerçevesinde nasıl şekillenmektedir?” kapsamında, kurum arşivi kullanıcılarının arşiv hizmetlerine ilişkin beklenti ve deneyimlerinin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imaj boyutlarının etkileşimi sonucunda bütüncül bir yapı içinde şekillendiği anlaşılmaktadır. Araştırma bulguları, kullanıcıların teknik kalite boyutunda özellikle hızlı erişim, tam dijitalleşme, sistem entegrasyonu ve erişilebilirlik konularına önem verdiğini göstermektedir. Kullanıcılar, belgeye kesintisiz ve hızlı biçimde erişebilmeyi temel hizmet beklentisi olarak değerlendirmektedir. Bununla birlikte dijital belgelerin doğruluğu, bütünlüğü, kalitesi ve güvenilirliği konusunda genel olarak olumlu değerlendirmeler yapılmış, teknik altyapının temel işlevlerini büyük ölçüde yerine getirdiği anlaşılmıştır. Ancak özellikle yoğun sorgulama süreçlerinde AYS performansında yaşanan düşüşler, erişim süreçlerinde yavaşlama ve SDP başlıklarının karmaşık yapısı teknik kalite boyutunda kullanıcı deneyimini olumsuz etkileyen temel sorun alanları olarak belirlenmiştir.

Fonksiyonel kalite boyutunda ise kullanıcı değerlendirmelerinin büyük ölçüde hizmetin sunuluş biçimi etrafında şekillendiği görülmektedir. Personel desteği, iletişim, hizmet hızı, bilgilendirme ve şeffaflık unsurları kullanıcı deneyiminde belirleyici rol oynamaktadır. Kullanıcıların önemli bir bölümü arşiv personelini yardımsever, çözüm odaklı, ilgili ve ulaşılabilir olarak değerlendirmiştir. Bu durum, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin yalnızca hizmet çıktısıyla değil, hizmetin sunum süreciyle de doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir. Kullanıcılar açısından hizmetin nasıl sunulduğu, en az hizmetin sonucu kadar önem taşımaktadır. Özellikle hizmet sürecine ilişkin bilgilendirme yapılması, taleplerin durumu hakkında kullanıcıların haberdar edilmesi ve süreçlerin şeffaf biçimde yürütülmesi, kullanıcı memnuniyetini etkileyen önemli unsurlar olarak ortaya çıkmıştır.

Kurumsal imaj boyutunda ise güven, veri güvenliği ve kullanıcı odaklılık unsurlarının ön plana çıktığı görülmektedir. Kullanıcıların dijital belgelerin doğruluğu ve güvenilirliğine ilişkin olumlu değerlendirmeleri teknik kalite temelinde bir güven algısı oluştururken, personelin profesyonel yaklaşımı, iletişim biçimi ve çözüm odaklı tutumu bu güvenin kullanıcı deneyiminde anlam kazanmasını sağlamaktadır. Araştırma sonuçları, teknik kalitenin güvenin oluşumunda bir temel oluşturduğunu, fonksiyonel kalite boyutunun ise bu güvenin kullanıcı deneyiminde hissedilmesini sağladığını göstermektedir. Bu durum, kurum arşivlerinde güven algısının yalnızca teknik sistemler üzerinden değil, insan etkileşimi ve hizmet süreçleri üzerinden de şekillendiğini ortaya koymaktadır.

Araştırmanın ikinci sorusu “Kurum arşivi kullanıcılarının arşiv hizmetlerinden yararlanma sürecinde karşılaştıkları güçlükler, sorunlar ve ihtiyaçlar nelerdir ve bu unsurlar Grönroos boyutlarıyla nasıl ilişkilendirilebilir?” kapsamında, kullanıcıların arşiv hizmetlerinden yararlanma sürecinde karşılaştıkları güçlükler ve geliştirme ihtiyaçları Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli çerçevesinde sorun alanları olarak değerlendirilmiştir. Bulgular, kullanıcıların yaşadıkları sorunların önemli ölçüde teknik altyapı ve süreç yönetimi ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Özellikle AYS’nin yavaşlığı, yoğun sorgu süreçlerinde performans düşüşleri, listeleme işlemlerindeki gecikmeler ve bazı SDP başlıklarının kullanıcı açısından karmaşık bulunması teknik kalite boyutunda temel sorun alanlarıdır. Bununla birlikte kullanıcıların yaşanan gecikmeleri çoğunlukla personele değil, yapısal iş yoğunluğu ve teknik altyapı koşullarına bağlaması dikkat çekici bir bulgu olarak görülmektedir. Bu durum, kullanıcıların personel yaklaşımını genel olarak olumlu değerlendirdiğini göstermektedir.

Fonksiyonel kalite boyutunda kullanıcıların özellikle hizmet hızı, bekleme süreleri, süreç bilgilendirmesi ve personel kapasitesi konularında iyileştirme beklentisi taşıdığı görülmektedir. Kullanıcılar, taleplerin büyük ölçüde aynı gün ya da kısa süre içerisinde karşılandığını ifade etmekle birlikte, yoğun dönemlerde süreçlerin yavaşlayabildiğini belirtmiştir. Bunun yanında süreçlere ilişkin düzenli bilgilendirme yapılması, kullanıcının talep durumunu takip edebilmesi ve hizmet süreçlerinin daha sistematik hâle getirilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Bu sonuç, kullanıcıların yalnızca sonuca değil, süreç içerisindeki deneyime de önem verdiğini göstermektedir.

Araştırmanın üçüncü sorusu “Kullanıcıların arşiv personeline ilişkin değerlendirmeleri, beklentileri ve önerileri nelerdir?” kapsamında kullanıcıların arşiv personeline ilişkin değerlendirmeleri, beklentileri ve önerileri incelenmiştir. Bulgular, kullanıcıların arşiv personeline yönelik değerlendirmelerinin büyük ölçüde olumlu olduğunu ortaya koymaktadır. Personelin yardımsever, çözüm odaklı, ilgili ve ulaşılabilir olarak değerlendirilmesi, kullanıcı memnuniyetini artıran temel unsurlar arasında yer almaktadır.

Kullanıcıların personele ilişkin beklenti ifadelerinin sınırlı düzeyde olması, mevcut hizmet performansının genel olarak kullanıcı beklentilerini karşıladığını göstermektedir. Bunun yanında, personelin yoğun iş yükü altında çalıştığına yönelik tespitler, hizmet kalitesinin sürdürülebilirliği açısından insan kaynağı kapasitesinin önemli bir değişken olduğunu ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, özellikle iş yükünün yoğun olduğu durumlarda hizmetin sürdürülebilirliği açısından personel sayısının artırılması gerektiği yönünde görüşlerin ifade edildiği anlaşılmaktadır. Bu sonuç, arşiv hizmetlerinde insan unsurunun hizmet kalitesinin temel belirleyicilerinden biri olduğunu ortaya koymaktadır.

Araştırmanın dördüncü sorusu “Kurum arşivi kullanıcıları nezdinde kurum arşivinin imajı ve güven algısı nasıl oluşmaktadır?” kapsamında kullanıcıların kurum arşivine ilişkin güven ve kurumsal imaj algıları değerlendirilmiştir. Kullanıcılar, arşive duydukları güvenin hizmet deneyimi süreci içerisinde pekiştiğini ve başlangıçta taşıdıkları çekincelerin zamanla ortadan kalktığını ifade etmiştir. Bunun yanında güven algısının yalnızca teknik sistemlerden değil, hizmet süreçlerindeki şeffaflık, iletişim ve personel yaklaşımından da etkilendiği görülmektedir. Kullanıcı odaklı yaklaşım, süreçlerin anlaşılır biçimde yürütülmesi ve hizmet sürecinde destekleyici iletişim kurulması, kurum arşivine yönelik olumlu algının oluşmasında etkili olan temel unsurlar arasında yer almaktadır. Bulgular, kullanıcıların Merkez Bankası Arşivini genel olarak güvenilir, düzenli ve kurumsal işleyiş açısından kritik bir yapı olarak değerlendirdiğini göstermektedir. Özellikle veri güvenliği ve belge gizliliğine ilişkin olumsuz bir değerlendirmeye rastlanmaması, bu algının teknik ve kurumsal düzeyde desteklendiğini ortaya koymaktadır. Bu sonuçlar, Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli çerçevesinde kurumsal imaj boyutunun, teknik ve fonksiyonel deneyimlerin zaman içerisinde tutarlı biçimde olumlu karşılanması sonucunda şekillendiğini göstermektedir.

Araştırmanın beşinci sorusu “Grönroos Hizmet Kalitesi Modelinin boyutları temelinde, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik temel tema ve strateji alanları nelerdir?” doğrultusunda ise kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik temel ihtiyaç alanları belirlenmiştir. Bulgular, hizmet kalitesinin geliştirilmesinde yalnızca teknik altyapının güçlendirilmesinin yeterli olmadığını göstermektedir. Dijital altyapının geliştirilmesi, AYS performansının artırılması, erişim süreçlerinin sadeleştirilmesi, kullanıcı dostu arayüz geliştirilmesi ve sistem entegrasyonlarının güçlendirilmesi teknik kalite açısından önemli gereklilikler arasında yer almaktadır. Bununla birlikte kullanıcı iletişimi, bilgilendirme süreçleri, personel kapasitesi, hizmet süreçlerinde şeffaflık ve kullanıcı odaklı hizmet anlayışının geliştirilmesi de hizmet kalitesinin sürdürülebilirliği açısından kritik öneme sahiptir. Bu sonuçlar, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin teknik, fonksiyonel ve algısal boyutları birlikte kapsayan bütüncül bir yönetim yaklaşımıyla ele alınması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Buraya kadar sunulan araştırma bulguları, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin çok boyutlu yapısını ortaya koyarken, uygulama ve politika geliştirme süreçlerine yönelik önemli çıkarımlar da sağlamaktadır. Bu kapsamda geliştirilen öneriler, yalnızca Merkez Bankası Arşivi ile sınırlı olmayıp benzer nitelikteki kurum arşivlerine ve gelecekte gerçekleştirilecek çalışmalara katkı sağlayacak biçimde yapılandırılmıştır. Öneriler; kurumsal uygulamalar, politika ve yönetim süreçleri ile gelecek araştırmalar olmak üzere üç temel başlık altında sunulmaktadır.

6.2. ÖNERİLER

Araştırma bulguları, kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin geliştirilmesinin teknik altyapı, hizmet süreçleri, kullanıcı etkileşimi, insan kaynağı ile kurumsal politika ve yönetim boyutlarının birlikte ele alınmasını gerektirdiğini göstermektedir. Bu doğrultuda geliştirilen öneriler, araştırmanın uygulama alanını oluşturan Merkez Bankası Arşivinde mevcut hizmet süreçlerinin geliştirilmesine katkı sağlamanın yanı sıra, benzer kurumsal özelliklere sahip kurum arşivleri açısından da yol gösterici nitelikte yapılandırılmıştır. Öneriler; kurumsal ve uygulamaya yönelik öneriler, politika ve yönetim düzeyinde öneriler ile gelecek araştırmalara yönelik öneriler olmak üzere üç başlık altında sunulmaktadır.

6.2.1. KURUMSAL VE UYGULAMAYA YÖNELİK ÖNERİLER

Kurum arşivlerinde hizmet kalitesinin sürdürülebilir biçimde geliştirilmesi için, hizmet süreçlerinin yalnızca teknik performans göstergeleri üzerinden değil, hizmete erişim kolaylığı, süreçlerin anlaşılabilirliği, işlem hızı ve kullanıcı yönlendirme gibi ölçülebilir hizmet bileşenleri temelinde izlenmesi önerilmektedir. Bu kapsamda kullanıcı geri bildirimlerinin sistematik olarak toplanması, AYS üzerinden işlem kayıtlarının analiz edilmesi ve hizmet süreçlerine ilişkin performans göstergelerinin düzenli olarak raporlanması, hizmet kalitesinin iyileştirilmesine yönelik veri temelli bir karar alma sürecinin oluşturulmasına katkı sağlayacaktır.

Arşiv hizmetlerinin kullanıcı odaklı bir anlayışla yeniden yapılandırılması, hizmet süreçlerinin daha erişilebilir, anlaşılabilir ve yönlendirici bir yapıya kavuşturulmasını gerektirmektedir. Bu doğrultuda, kullanıcıların teknik bilgiye ihtiyaç duymadan süreçleri etkin biçimde yönetebilecekleri sistem tasarımlarının geliştirilmesi, hizmet sunumunun etkinliğini artırmaya yönelik kurumsal bir dönüşüm sağlayacaktır.

Bunun yanı sıra, arşiv hizmetlerinde insan unsurunun kritik rolü dikkate alınarak hizmet sunumunu doğrudan gerçekleştiren arşiv personelinin yalnızca teknik bilgi düzeylerinin değil, aynı zamanda kullanıcıyla etkileşim kurma, rehberlik etme ve hizmet sürecini etkin biçimde yönetme becerilerinin de geliştirilmesi gerekmektedir. Buna ilave olarak, genel müdürlük ve şube düzeyinde görev yapan ve arşiv hizmetleriyle dolaylı ya da süreç temelli etkileşim içinde bulunan çalışanlara yönelik hizmet içi eğitim programlarının çok boyutlu bir yapıda tasarlanması ve kullanıcı deneyimini merkeze alan bir hizmet kültürünün kurumsal düzeyde güçlendirilmesi önem arz etmektedir.

Öte yandan, kurum arşivlerinin kurumsal imaj üzerindeki dolaylı etkisi göz önünde bulundurularak, hizmet süreçlerinde tutarlılık, şeffaflık ve güven unsurlarının korunmasına yönelik kurumsal politikaların geliştirilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda arşiv hizmetlerinin, kurumun genel hizmet stratejileri ile uyumlu şekilde ele alınması önemlidir.

6.2.2. POLİTİKA VE YÖNETİM DÜZEYİNDE ÖNERİLER

Kamu kurumlarında arşiv hizmetlerinin stratejik bir yönetim alanı olarak ele alınması, hizmet kalitesinin kurumsal performans göstergeleri arasına dahil edilmesini gerektirmektedir. Bu doğrultuda, üst yönetim düzeyinde hizmet kalitesi odaklı karar alma süreçlerinin desteklenmesi ve arşiv hizmetlerinin kurumsal planlama süreçlerine entegre edilmesi önerilmektedir.

Ayrıca, kurumlar arası karşılaştırmalı değerlendirmelere imkân sağlayacak standart ölçüm araçlarının geliştirilmesi, arşiv hizmetlerinin kalitesinin daha geniş ölçekte analiz edilmesine katkı sağlayacaktır. Bu tür standartlaştırma çalışmaları, kamu arşivlerinde hizmet kalitesine ilişkin ortak bir değerlendirme kültürünün oluşmasına zemin hazırlayacaktır.

6.2.3. GELECEK ARAŞTIRMALARA YÖNELİK ÖNERİLER

Bu çalışma nitel araştırma yaklaşımı ile sınırlı sayıda katılımcı üzerinden gerçekleştirilmiştir. Gelecek çalışmalarda, farklı kurumları kapsayan daha geniş örneklemelerle nicel ve karma yöntemlerin birlikte kullanıldığı araştırmaların yapılmasının, elde edilen bulguların genellenebilirliğine katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Bunun yanı sıra, hizmet kalitesi modellerinin arşiv hizmetlerine özgü boyutlar içerecek şekilde yeniden yapılandırılması, alana özgü ölçüm araçlarının geliştirilmesine katkı sağlayacaktır. Özellikle dijitalleşme süreçlerinin hız kazandığı günümüzde, elektronik belge yönetim sistemleri ve yapay zekâ destekli arşiv uygulamalarının hizmet kalitesi üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmaların yapılması önem arz etmektedir.

Diğer taraftan, arşiv hizmetlerinin ölçülmesine yönelik standartlaştırılmış araçların geliştirilmesi gerekli görülmektedir. LibQUAL+® modelinin kütüphane hizmetlerine uyarlanması örneği ve arşiv hizmetlerine yönelik geliştirilen ARCHIVqual ölçüm aracından hareketle, kurum arşivlerine özgü standartlaştırılmış bir hizmet kalitesi ölçek geliştirme çalışması yürütülmesi önerilmektedir. Böyle bir ölçek, alanda karşılaştırmalı değerlendirmelerin önünü açacak ve kurumsal arşiv hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik veri temelli karar alma süreçlerini destekleyecektir.

Son olarak, kullanıcı deneyimini farklı paydaş grupları (yöneticiler, dış kullanıcılar, araştırmacılar vb.) açısından ele alan karşılaştırmalı çalışmalar, arşiv hizmetlerinin çok boyutlu yapısının daha kapsamlı biçimde anlaşılmasına katkı sağlayacaktır.

Bu çalışma, kurum arşivlerinin yalnızca belgelerin saklandığı teknik yapılar olmadığını, aynı zamanda kullanıcı deneyimi, iletişim süreçleri, güven ilişkisi ve kurumsal algı boyutlarıyla bütünleşen hizmet yapıları olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırma bulguları, arşiv hizmetlerinde kalite algısının yalnızca teknik yeterlilik üzerinden şekillenmediğini, hizmetin sunuluş biçimi ve kullanıcıyla kurulan etkileşimin de bu algının oluşumunda belirleyici rol oynadığını göstermektedir. Bu yönüyle çalışma, hizmet kalitesi yaklaşımını arşivcilik alanına taşıyarak kullanıcı odaklı değerlendirme perspektifinin kurum arşivleri açısından önemini vurgulamaktadır. Ayrıca araştırmanın, kamu kurumlarında arşiv hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik uygulamalara katkı sağlamasının yanı sıra, bilgi ve belge yönetimi literatüründe kurum arşivlerinde hizmet kalitesi konusuna ilişkin gelecekte gerçekleştirilecek araştırmalar için kuramsal ve metodolojik bir zemin oluşturacağı değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

- Abong, K. ve Luyombya, D. (2024). Records management practices and service delivery: A case of academic registrar's department at the All-Saints University Lango. T. Kwanya, I. M. Kibandi, ve P. Gatiti (Ed.), *Re-imagining library and information services in the digital era* (ss. 2-10). Kenya Library Association.
- Agu, P. C., Njoku, E. E., Umaru, S., Eleke, N. I., Nwokoma, I. H. ve Bashiru, O. T. (2022). Records management and organizational performance. *ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities*, 2(2), 66-76. <https://doi.org/10.35877/soshum738>
- Arı, B. (Ed.). (2011). *Anadolu'da paranın tarihi*. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası.
- Aydoğdu, A. ve Diker, O. (2020). Christian Grönroos hizmet kalitesi modeli. E. Sarıkaya (Ed.), *Sosyal ve beşerî bilimlerde teori ve araştırmalar* (1. bs., C. 3, ss. 541-556). Gece Kitaplığı.
- Babakus, E. ve Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24(3), 253-268. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(92\)90022-4](https://doi.org/10.1016/0148-2963(92)90022-4)
- Binark, İ. (1980). *Arşiv ve arşivcilik bilgileri*. T. C. Başbakanlık Cumhuriyet Arşivi Dairesi Başkanlığı.
- Bozkurt, R. ve Odaman, A. (2000). *ISO 9000 kalite güvence sistemleri*. Milli Prodüktivite Merkezi.
- Caner, E. ve Külçü, Ö. (2016). Üniversite kütüphanelerinde hizmet değerlendirme modelleri: Grönroos modeli örneği. *Akademia Disiplinlerarası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(1), 23-30.
- Conway, P. (1986). Facts and frameworks: An approach to studying the users of archives. *The American Archivist*, 49(4), 393-407.

- Cook, C., Thompson, B., Heath, F. ve Thompson, R. (2001). LibQUAL+: Service quality assessment in research libraries. *IFLA Journal*, 27(4), 264-268. <https://doi.org/10.1177/034003520102700410>
- Cowell, D. W. (1980). The marketing of services. *Managerial Finance*, 5(3), 223-231. <https://doi.org/10.1108/eb013449>
- Cowell, D. W. (1984). *The marketing of services*. Heinemann.
- Çeştepe, H. ve Ergün, H. (2011). Hizmet ticaretinin Dünya ve Türkiye ekonomisindeki yeri. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 2(4), 49-69.
- Çetin, K. M. ve Özsaatçı, F. G. B. (2022). Kütüphanelerde algılanan hizmet kalitesi ile kullanıcı memnuniyeti ilişkisi: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kütüphanesi örneği. *R&S - Research Studies Anatolia Journal*, 5(1), 50-85. <https://doi.org/10.33723/rs.1024946>
- Değermen, A. (2011). Hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan SERVQUAL modelinin zayıf olduğu ileri sürülen teorik ve uygulama yönlerine yönelik olarak yapılan değerlendirmeler. *The Conference Journal of Financial Studies Center*, (48), 71-86.
- Devebakan, N. ve Aksaraylı, M. (2003). Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL skorlarının kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 38-54.
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik (2019). Resmî Gazete (Sayı: 30922). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2019/10/20191018-9.pdf>
- Dikopoulou, A. ve Mihiotis, A. (2010). Records management: A key element for effectiveness, accountability and development in the Greek public administration. *International Journal of Public Administration*, 33(5), 262-287. <https://doi.org/10.1080/01900690903449673>
- Efil, İ. (2016). *Toplam kalite yönetimi* (8. bs.). Dora.

- Ekin, E. ve Cesur, İ. G. (2022b). Hizmet kalitesinin sayısal yöntemlerle ölçümü: SERVQUAL ölçeği ve istatistiki analiz ile hizmet sektörü örneği. *Journal of Turkish Operations Management*, 6(2), 1196-1211. <https://doi.org/10.56554/jtom.1038025>
- Ekinci, M. (2010). Uluslararası hizmet ticaretindeki gelişmeler ve Türkiye'nin potansiyel hizmet endüstrilerine ilişkin analizler. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (52), 265-297.
- Erdoğan, E. ve Aksoy, R. (2014). Algılanan hizmet kalitesi ölçüm modelleri ile ilgili bir yazın taraması. *TİSK Akademi*, 9(16), 156-185.
- Eroğlu, E. (2004). *Yükseköğretimde hizmet kalitesi* (1. bs.). Nobel Yayın Dağıtım.
- Eroğlu, Ş. ve Külçü, Ö. (2014). TS 13298 çerçevesinde kurumsal bilgi sistemleri ve elektronik belge yönetimi standartlarının değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı örneği. *Bilgi Dünyası*, 15(2), 327-352. <https://doi.org/10.15612/BD.2014.439>
- Ertiryaki, İ. (1992). *Kalite kontrolü*. İ.T.Ü.
- Garvin, D. A. (1984). What does “product quality” really mean? *MIT Sloan Management Review*, 26(1), 25-43.
- Ghobadian, A., Speller, S. ve Jones, M. (1994). Service quality: Concepts and models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 43-66. <https://doi.org/10.1108/02656719410074297>
- Gizlilik Dereceli Belgelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (2022). Resmî Gazete (Sayı: 31821). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2022/04/20220426-11.pdf>
- Glaser, B. ve Strauss, A. (1967). *Discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Aldine Publishing Company. <https://doi.org/10.4324/9780203793206>
- Grönroos, C. (1982). An applied service marketing theory. *European Journal of Marketing*, 16(7), 30-41. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004859>

- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>
- Grönroos, C. (2011). Value co-creation in service logic: A critical analysis. *Marketing Theory*, 11(3), 279-301. <https://doi.org/10.1177/1470593111408177>
- Guest, G., Bunce, A. ve Johnson, L. (2006). How many interviews are enough?: An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18(1), 59-82. <https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>
- Güler, A., Halıcıoğlu, M. B. ve Taşgın, S. (2015). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma* (2. bs.). Seçkin Yayıncılık.
- Gürbüz, E. ve Ergülen, A. (2006). Hizmet kalitesinin ölçümü ve Grönroos modeli üzerine bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (35), 173-190.
- Hayati, S. ve Heryanto. (2020). The effect of service quality and user value on the satisfaction and loyalty of users at library and archives of Padang City. *Technium Social Sciences Journal*, 8(1), 538-551. <https://doi.org/10.47577/tssj.v8i1.642>
- Hendrawan, M. R., Isa, A. M. ve Samsudin, A. Z. H. (2025). The effect of records management on the effectiveness of human resource performance in public services. *Record and Library Journal*, 11(1), 70-82. <https://doi.org/10.20473/rlj.V11-I1.2025.70-82>
- Hill, T. P. (1977). On goods and services. *Review of Income and Wealth*, 23(4), 315-338. <https://doi.org/10.1111/j.1475-4991.1977.tb00021.x>
- İkiz, H. E. (2010). *Hizmet kalitesi modellerinin karşılaştırılması üzerine bir araştırma* [Doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- İslamoğlu, A. H. ve Aydın, K. (2020). *Hizmet pazarlaması* (3. bs.). Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

- Jayanti, I. S. D., Ibad, I., Khadija, M. A., Dirgatama, C. H. A. ve Kusumawardhani, A. (2023). The effectiveness of integrated dynamic archival information system (SRIKANDI) using DeLone and McLean model on local government organisation of Surakarta City. *2023 International Conference on Computer, Control, Informatics and its Applications (IC3INA)*, 189-193. <https://doi.org/10.1109/IC3INA60834.2023.10285747>
- Juran, J. M. ve Godfrey, A. B. (1998). *Juran's quality handbook* (5. bs.). McGraw-Hill.
- Kandur, H. (2011). Türkiye’de kamu kurumlarında elektronik belge yönetimi: Mevcut durum analizi ve farkındalığın artırılması çalışmaları. *Bilgi Dünyası*, 12(1), 2-12. <https://doi.org/10.15612/BD.2011.218>
- Kang, G. ve James, J. (2004). Service quality dimensions: An examination of Grönroos’s service quality model. *Managing Service Quality*, 14(4), 266-277. <https://doi.org/10.1108/09604520410546806>
- Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (2011). Resmî Gazete (Sayı: 28036). <https://resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/08/20110825-7.htm>
- Kılıç, B. ve Eleren, A. (2009). Turizm sektöründe hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir literatür araştırması. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 1(1), 91-118.
- Kitapçı, H., Yıldırım, A. ve Çömlek, O. (2011). Grönross modeline göre bankacılıkta hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti, sadakati ve davranışsal niyete etkisi. *Balıkesir University The Journal of Social Sciences Institute*, 14(26), 177-196.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management analysis, planning, implementation, and control* (9. bs.). Prentice-Hall.
- Kotler, P. ve Armstrong, G. (2008). *Principles of marketing* (12. bs.). Pearson Education Limited.
- Kozak, M. A. ve Aydın, B. (2018). Grönroos hizmet kalitesi modeli: Otelcilik alanyazını üzerinden bir değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 29(2), 175-184.

- Kuckartz, U. ve Rädiker, S. (2019). *Analyzing qualitative data with MAXQDA* (1. bs.). Springer Cham. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-15671-8>
- Kurniawati, N., Lubis, A. R., Darsono, N. ve Chan, S. (2019). Do good governance and service quality mediate the effect of bureaucratic reform on performance of the archival institutions in Indonesia? *Quality - Access to Success*, 20(169), 72-80.
- Külcü, Ö. (2007). Belge yönetiminin değişen yüzü: Standartlaşma çalışmaları ve uluslararası uygulamalar. *Bilgi Dünyası*, 8(2), 230-279. <https://doi.org/10.15612/BD.2007.341>
- Magama, B. ve Ngoepe, M. (2025). The proof of the pudding is in the eating: Archival services quality at the national archives of Zimbabwe. *Information Development*. <https://doi.org/10.1177/02666669251375096>
- Mater, E. C. ve Şahin, L. Ö. (2022). Türkiye’deki kamu kurum ve kuruluşlarında belge yönetimi politikası gerekliliği üzerine bir çalışma. *Bilgi Yönetimi Dergisi*, 5(2), 224-238. <https://doi.org/10.33721/by.1092587>
- Mergen, E. (1993). Toplam kalite yönetimi. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 25-33.
- Millar, L. (2017). *Archives: Principles and practices* (2. bs.). Facet Publishing.
- Mojapelo, M., Modiba, M. ve Saurombe, N. (2023). Applying Batho Pele principles in South African public archives-do public programming initiatives count? *Information Development*, 39(2), 357-375. <https://doi.org/10.1177/02666669211049382>
- Mudie, P. ve Pirrie, A. (2006). *Services marketing management* (3. bs.). Elsevier Ltd.
- Musembe, C. N. (2016). Strategies for improvement of records management in enhancing quality of services in institutions of higher learning: A focus on Moi University, Kenya. *Strategies*, 6(8), 18-26.

- Özdemirci, F. (1996a). Bilgi merkezi olarak kurum arşivleri ve belge yönetimi. D. Atılğan ve S. Arslantekin (Ed.), *Türkiye’de Bilgi Merkezlerinin Yönetimi ve Sorunları Sempozyumu* (ss. 88-92). Ankara Üniversitesi.
- Özdemirci, F. (1996b). *Kurum ve kuruluşlarda belge üretiminin denetlenmesi ve belge yönetimi*. Türk Kütüphaneciler Derneği Yayınları.
- Özdemirci, F. (2015). Kurumlar için belge yönetimi ve arşiv sistemi (BEYAS) modeli: Belge/dosya değerlendirme-ayıklama-imha (DAİ) süreci uygulaması. U. Al ve Z. Taşkın (Ed.), *Prof. Dr. İrfan Çakın’a armağan içinde* (ss. 184-198). Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.
- Öztürk, S. A. (2015). *Hizmet pazarlaması kuram, uygulama ve örnekler* (14. bs.). Ekin Yayınevi.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3. bs.). SAGE.
- Peker, D. (Ed.). (2008). *ISO 9001:2000 kalite yönetim sistemi* (RP1 veya RP1-ISO 9001-2008; s. 18). Türkiye Bilişim Derneği.
https://eski.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib17/raporlarPDF/RP1-ISO9001-2008.pdf
- Pine, B. J. ve Gilmore, J. H. (1999). *The experience economy: Work is theatre & every business a stage*. Harvard Business Press.
- Pugh, M. J. (1992). *Providing reference services for archives and manuscripts*. Society of American Archivists.
- Püsküllüoğlu, A. (2005). *Arkadaş Türkçe sözlük* (9. bs.). Arkadaş Yayınevi.

- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (2020). Resmî Gazete (Sayı: 31161). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2020/06/20200610-8.pdf>
- Rhoads, J. B. (1989). *The role of archives and records management in national information systems: A RAMP study* (PGI.89/WS/6; s. 72). United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000084735>
- Rukancı, F., Anameriç, H. ve Başar, A. (2021). *Arşiv ve arşivcilik: Kuram, strateji ve uygulamalar*. T.C. Cumhurbaşkanlığı Devlet Arşivleri Başkanlığı.
- Rukancı, F., Anameriç, H. ve Başar, A. (Ed.). (2023). *Arşiv terimleri*. T.C. Cumhurbaşkanlığı Devlet Arşivleri Başkanlığı.
- Saeid, A. M. A. (2020). Sınırsız iyileşme ile hizmet kalitesi ilişkisi: Bir araştırma. *The International New Issues in Social Sciences*, 8(2), 259-286.
- Schmidt, L. (2011). *Using archives: A guide to effective research*. Society of American Archivists.
- Sesigür, E. (2023). *Devlet arşivlerinde araştırma hizmetlerinin yapılandırılması* [Doktora tezi, Ankara Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- Seth, N., Deshmukh, S. G. ve Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913-949. <https://doi.org/10.1108/02656710510625211>
- Sibanda, R. (2011). *Developing a service quality measurement instrument for archival institutions*. <https://core.ac.uk/download/pdf/43168555.pdf>
- Szirmai, A. ve Verspagen, B. (2015). Manufacturing and economic growth in developing countries, 1950–2005. *Structural Change and Economic Dynamics*, 34, 46-59. <https://doi.org/10.1016/j.strueco.2015.06.002>

- Şentürk, B. (2011). Arşiv kurumlarında hizmet kalitesi kavramı. G. Sarıyıldız, N. Çiçek, İ. Keskin, ve S. Pamuk (Ed.), *Prof. Dr. Şevket Nezihi Aykut Armağanı* (ss. 297-305). Etkin Kitaplar.
- Şentürk, B. (2021). Reference services in archives: A matter of prestige. *Arşiv Dünyası*, 8(1), 69-78. <https://doi.org/10.53474/ad.938257>
- Şimşek, H. (2007). *Toplam kalite yönetimi: Kuram, ilkeler, uygulamalar* (1. bs.). Seçkin Yayıncılık.
- Şimşek, M. (2007). *Toplam kalite yönetimi* (5. bs.). Alfa Yayınları.
- T.C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü. (2009). *Belge yönetimi ve arşiv terimleri sözlüğü* (S. Karakaş, F. Rukancı, ve H. Anameriç, Ed.).
- T.C. Ticaret Bakanlığı. (2022, Ağustos 12). *Hizmet ticaretinin tarihsel gelişimi*. T.C. Ticaret Bakanlığı. 29 Mayıs 2025 tarihinde <https://ticaret.gov.tr/hizmet-ticareti/hizmet-ticaretinin-tarihsel-gelisimi> adresinden erişilmiştir.
- Tekin, B. ve Organ, A. (2019). Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarında hizmet kalitesi ölçümü: Denizli ili örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(2), 1-20.
- The International Organization for Standardization. (2011). *Information and documentation—Managing metadata for records Part 3: Self-assessment method* (ISO/TR 23081-3:2011). The International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/standard/57121.html>
- The International Organization for Standardization. (2017). *ISO 23081-1:2017 Information and documentation—Records management processes—Metadata for records Part 1: Principles*. <https://www.iso.org/standard/73172.html>

- The International Organization for Standardization. (2019). *ISO 30301:2019 Information and documentation—Management systems for records—Requirements*. <https://www.iso.org/standard/74292.html>
- The International Organization for Standardization. (2020). *ISO 30300:2020 Information and documentation—Records management—Core concepts and vocabulary*. <https://www.iso.org/standard/74291.html>
- The International Organization for Standardization. (2021). *ISO 23081-2:2021 Information and documentation—Metadata for managing records Part 2: Conceptual and implementation issues*. <https://www.iso.org/standard/81600.html>
- Torlak, Ö., Özdemir, Ş. ve Tiltay, M. A. (2019). *Hizmet pazarlaması*. Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Torunlar, M. ve Özdemirci, F. (2014). “Bilgi Çağı”nın arşivcileri: Disiplinlerarası gezginler. *Bilgi Dünyası*, 15(2), 396-420. <https://doi.org/10.15612/BD.2014.458>
- Türk Dil Kurumu. (t.y.-a). Hizmet. *Güncel Türkçe Sözlük içinde*. 5 Nisan 2025 tarihinde <https://sozluk.gov.tr/?kelime=hizmet> adresinden erişilmiştir.
- Türk Dil Kurumu. (t.y.-b). Kalite. *Güncel Türkçe Sözlük içinde*. 5 Nisan 2025 tarihinde <https://sozluk.gov.tr/?kelime=kalite> adresinden erişilmiştir.
- Türk Standardları Enstitüsü. (t.y.). *Standardizasyon hizmetleri*. 3 Haziran 2025 tarihinde <https://www.tse.org.tr/standart-hizmetleri/> adresinden erişilmiştir.
- Türk Standardları Enstitüsü. (2006). *Arşiv mekânlarının düzenlenmesi—Genel kurallar* (TS 13212).
- Türk Standardları Enstitüsü. (2007). *Elektronik belge ve arşiv yönetim sistemi* (TS 13298).
- Türk Standardları Enstitüsü. (2015). *Kalite yönetim sistemleri—Temel esaslar, terimler ve tarifler* (TS EN ISO 9000).

- Türk Standardları Enstitüsü. (2019). *Belge yönetimi-Genel* (TS ISO 15489-1).
- Türk Standardları Enstitüsü. (2022). *Bilgi ve dokümantasyon* (TS ISO 11799).
- Türk Standardları Enstitüsü. (2024). *Bilgi ve dokümantasyon* (TS ISO 11799).
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası. (t.y.). *Merkez Bankası organizasyon şeması*. 6 Ocak 2026 tarihinde
<https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/TR/TCMB+TR/Main+Menu/Banka+Hakki+nda/Kurumsal+Yapi/Organizasyon+Semasi> adresinden erişilmiştir.
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası. (2011). *Dünden bugüne Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası*.
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası. (2019). *Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarihçesi ve görevleri* (2. bs.).
- Vargo, S. L. ve Lusch, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17. <https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>
- Widiyawati, A. T., Putri, A. A., Aminaturrokhiah, A., Kumkong, P. ve Prasetyo, A. H. (2023). The role of records and archives in public service policy decision-making. *Proceedings of the International Conference of Public Administration and Governance (ICOPAG 2022)*, 37-50. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-082-4_5
- Wirtz, J. ve Lovelock, C. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy* (9. bs.). World Scientific (US). <https://doi.org/10.1142/y0024>
- Yarimoglu, E. K. (2014). A review on dimensions of service quality models. *Journal of Marketing Management*, 2(2), 79-93.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2000). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (2. bs.). Seçkin Yayıncılık.

Yücel, M. (2013). Toplam hizmet kalitesinin Servqual analizi ile ölçümü: Bankacılık sektöründe bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(44), 82-106.

EK1 ORJİNALLIK FORMU

	HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Doküman Kodu Form No.	FRM-YL-15
		Yayın Tarihi Date of Pub.	04.12.2023
	FRM-YL-15 Yüksek Lisans Tezi Orijinallik Raporu <i>Master's Thesis Dissertation Originality Report</i>	Revizyon No Rev. No.	02
		Revizyon Tarihi Rev.Date	25.01.2024

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Tarih: 14/07/2028

Tez Başlığı (Türkçe): Kurum Arşivlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Arşivi Örneği
 Tez Başlığı (Almanca/Fransızca)*:.....

Yukarıda başlığı verilen tezin a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 128 sayfalık kısmına ilişkin, 13/07/2028 tarihinde tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda işaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezin benzerlik oranı %8'dir.

Uygulanan filtrelemeler*:

- ☒ Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç
- ☒ Kaynakça hariç
- ☒ Alıntılar hariç
- ☐ Alıntılar dâhil
- ☒ 5 kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tezin herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumlarda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Ömer YAŞAR

Öğrenci Bilgileri	Ad-Soyad	Ömer YAŞAR
	Öğrenci No	
	Enstitü Anabilim Dalı	Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı
	Programı	Bilgi ve Belge Yönetimi

DANIŞMAN ONAYI

UYGUNDUR.
Prof.Dr. Şahika EROĞLU

* Tez Almanca veya Fransızca yazılıyor ise bu kısımda tez başlığı Tez Yazım Dilinde yazılmalıdır.

**Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları İkinci bölüm madde (4)/3'te de belirttiği üzere: Kaynakça hariç, Alıntılar hariç/dâhil, 5 kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç (Limit match size to 5 words) filtreleme yapılmalıdır.

	HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Doküman Kodu Form No.	FRM-YL-15
		Yayın Tarihi Date of Pub.	04.12.2023
	FRM-YL-15 Yüksek Lisans Tezi Orijinallik Raporu <i>Master's Thesis Dissertation Originality Report</i>	Revizyon No Rev. No.	02
		Revizyon Tarihi Rev.Date	25.01.2024

TO HACETTEPE UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF INFORMATION MANAGEMENT

Date: 14/07/2028

Thesis Title (In English): Measuring Service Quality in Institutional Archives: The Case of the Archive of the Central Bank of the Republic of Türkiye

According to the originality report obtained by myself/my thesis advisor by using the Turnitin plagiarism detection software and by applying the filtering options checked below on 13/07/2028 for the total of 128 pages including the a) Title Page, b) Introduction, c) Main Chapters, and d) Conclusion sections of my thesis entitled above, the similarity index of my thesis is 8%.

Filtering options applied**:

1. ☒ Approval and Declaration sections excluded
2. ☒ References cited excluded
3. ☒ Quotes excluded
4. ☐ Quotes included
5. ☒ Match size up to 5 words excluded

I hereby declare that I have carefully read Hacettepe University Graduate School of Social Sciences Guidelines for Obtaining and Using Thesis Originality Reports that according to the maximum similarity index values specified in the Guidelines, my thesis does not include any form of plagiarism; that in any future detection of possible infringement of the regulations I accept all legal responsibility; and that all the information I have provided is correct to the best of my knowledge.

Kindly submitted for the necessary actions.

Ömer YAŞAR

Student Information	Name-Surname	Omer YAŞAR
	Student Number	
	Department	Information Management
	Programme	Information Management

SUPERVISOR'S APPROVAL

APPROVED
Prof.Dr. Şahika EROĞLU

**As mentioned in the second part [article (4)/3] of the Thesis Dissertation Originality Report's Codes of Practice of Hacettepe University Graduate School of Social Sciences, filtering should be done as following: excluding reference, quotation excluded/included, Match size up to 5 words excluded.

EK 2 ETİK KURUL İZNİ

Tarih: 06/05/2025 12:50
Says: E-66777842-300-00004190883



HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMA ETİK KURULU

KURUL KARARI

<u>TOPLANTI TARİHİ</u>	<u>TOPLANTI SAYISI</u>
22 Nisan 2025	2025/08

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencilerinden **Ömer YAŞAR**'ın, **Doç. Dr. Şahika EROĞLU** danışmanlığında yürüteceği "**Kurum Arşivlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Arşivi Örneği**" başlıklı tez çalışması Üniversitemiz Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Etik Kurulunun **22 Nisan 2025** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan **uygun bulunmuştur**.

Prof. Dr. İsmet KOÇ
Kurul Başkanı

Prof. Dr. Özgür
TEOMAN
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Selda
ÖZDEMİR
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Özge
ÖZYALÇIN OSKAY
Kurul Üyesi

Doç. Dr. Pınar
ÖZDEMİR ŞİMŞEK
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Tuğça POYRAZ
Kurul Üyesi

Doç. Dr. Arife Berna
AYTAÇ
Kurul Üyesi

Doç. Dr. Gülçin Cankız
ELİBOL
Kurul Üyesi

Doç. Dr. Pınar ARPINAR
AVŞAR
Kurul Üyesi

Doç. Dr. Gülsüm DEPELİ
SEVİNÇ
Kurul Üyesi

Doç. Dr. Tülay BAĞCI
BOSİ
Kurul Üyesi

İZİNLI
Dr. Öğr. Üyesi Onur
URAZ
Kurul Üyesi

EK 3 GÖRÜŞME FORMU

Değerli Katılımcı,

Hacettepe Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi Doç. Dr. Şahika Eroğlu danışmanlığında Yüksek Lisans öğrencisi Ömer Yaşar tarafından yürütülen bu tez çalışması, TCMB Arşivinde hizmet kalitesinin ölçülmesini, hizmet kalitesi boyutlarını analiz etmeyi amaçlamaktadır. Araştırma kapsamında elde edilecek veriler, TCMB Arşivi'nde sunulan hizmetlerde aksayan yönlerin ortaya konulması ve iyileştirme önerileri sunmak için kullanılacaktır. Araştırma ile ilgili ayrıntılı bilgi almak ve sorularınız için Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı öğretim üyelerinden Doç. Dr. Şahika Eroğlu (sahikaeroglu@hacettepe.edu.tr, 0312 297 82 00-124) ve yüksek lisans öğrencilerinden Ömer Yaşar (omeryasar@hacettepe.edu.tr, 0312 507 56 99) ile iletişime geçebilirsiniz.

Mevcut araştırma için Hacettepe Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Etik Kurulu'ndan gerekli izinler alınmıştır. Araştırma kapsamında yapılacak olan görüşmenin yaklaşık 30 dakika süreceği öngörülmektedir. Araştırma kapsamında katılımcıların TCMB Arşivi'nden aldıkları hizmetlerin kalitesine ilişkin sorulara yanıt aranacaktır. Görüşme kapsamında herhangi bir özel soru (politik görüş, cinsel yönelim, din, özel bilgiler vb.) yer almamaktadır. Araştırmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırmada kişisel bilgileriniz kesinlikle toplanmayacaktır. Görüşme sırasında dilerseniz araştırmadan çekilebilirsiniz. Bu durum size hiçbir sorumluluk getirmeyecektir. Görüşme kapsamında vereceğiniz cevaplar, araştırmacı dışında kimseyle paylaşılmayacaktır. Elde edilecek veriler, kişisel değerlendirmeye tabi tutulmayacak, sadece bilimsel amaçla bu çalışmada kullanılacaktır. Vermiş olduğunuz tüm yanıtlar anonim ve sizinle ilişkilendirilmemiş şekilde araştırmamızın bulgular ve sonuç bölümlerinde akademik yazım ölçütlerine uygun şekilde sunulacaktır. Araştırma yayınlanmadan önce verilerinizin kullanılmamasını talep etmeniz durumunda yanıtlarınızın çalışma kapsamından çıkarılabileceğini bilgilerinize sunarız. Araştırmaya katılımınız ve haklarınızın korunmasına yönelik sorularınız varsa ya da herhangi bir şekilde risk altında olduğunuza veya strese maruz kalacağına inanıyorsanız Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası yönetimiyle ve/veya Hacettepe Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Etik Kurulu Sekreteryasıyla 0312 297 73 67 numaralı telefonda iletişime geçebilirsiniz. Bu gönüllü katılım formunu imzalamadan önce veya daha sonra aklınıza gelebilecek soruları istediğiniz zaman sorabilirsiniz.

Saygılarımızla.

Doç. Dr. Şahika Eroğlu
H.Ü. Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
sahikaeroglu@hacettepe.edu.tr
0(312) 297 82 00-124

Ömer Yaşar
H.Ü. Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
omeryasar@hacettepe.edu.tr
0(312) 507 56 99

Sorular

1. Görev yaptığınız birim/şube hangisidir?
2. Ünvanınız nedir?
3. Eğitim düzeyiniz nedir?
4. Kaç yıldır TCMB’de çalışıyorsunuz? Kaç yıldır TCMB’de arşiv işlemleri ile ilgili görev alıyorsunuz?

Teknik Kalite ile İlgili Sorular:

5. Arşiv sistemine çevrim içi erişimle ilgili memnuniyetinizi nasıl değerlendiriyorsunuz? (Erişim hızı, kullanıcı dostu arayüz, teknik altyapı).
6. Aradığınız bilgi ya da belgeye ulaşabilme kolaylığı nasıl? (üst veri, indeksleme, aranabilirlik, bulunabilirlik).
7. Çevrim içi arşiv sisteminde arama yaparken karşılaştığınız sorunlar var mı? Varsa, nelerdir? (Teknik sorunlar, üst veri kalitesi, yanlış arama sonuçları vb.).
8. Elde ettiğiniz dijital arşiv belgelerinin kalitesini nasıl değerlendiriyorsunuz? (Görüntü netliği, format uygunluğu vb.)
9. Arşivde sağlanan dijital belgelerin güvenilirliğine ve doğruluğuna ne kadar güveniyorsunuz? (Belgelerin bütünlüğü ve doğruluğu)
10. Mevcut iş yapınız göz önünde bulundurulduğunda, Standart Dosya Planı’nda yer alan ana konu/alt konu başlıklarının biriminizin belge yönetimi ihtiyaçlarını karşıladığını düşünüyor musunuz?

Fonksiyonel Kalite ile İlgili Sorular:

11. Arşiv personelinin yardımseverliği ve destek sunma düzeyini nasıl değerlendirirsiniz?

12. Arşivdeki iletişim kanalları (e-posta, telefon, çevrim içi sohbet vb.) hızlı ve etkili mi?
13. Arşiv hizmetlerini kullanırken size sunulan bilgilerin ve yönlendirmelerin açıklığı ve anlaşılabilirliği nasıldı?
14. Arşiv hizmetine erişimde yaşadığınız bekleme süresi veya zorluklar oldu mu?
15. Arşivdeki hizmet sürecinde şeffaflık yeterince sağlanıyor mu? (Taleplerin durumu, belgelere erişim politikaları)

İmaj ve Güven ile İlgili Sorular:

16. Arşiv kurumuna genel olarak ne kadar güveniyorsunuz?
17. Arşivde sunulan dijital hizmetlerin güvenliği ve gizliliği konusundaki memnuniyetiniz nedir? (Veri güvenliği ve gizliliği politikaları)
18. Arşivin kullanıcı odaklılığı ve taleplerinizi karşılama düzeyi hakkında ne düşünüyorsunuz?

Beklentiler ve Performans ile İlgili Sorular:

19. TCMB Arşiv hizmetlerinden genel olarak beklentileriniz nelerdir ve bu beklentiler ne kadar karşılanıyor?
20. TCMB Arşivinden aldığınız arşiv hizmetlerini genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?
21. TCMB Arşivi tarafından yürütülen belge devir ve imha işlemlerine yönelik hizmetleri yeterli buluyor musunuz? Bu süreçlerde Arşiv çalışanlarının sağladığı yönlendirme ve desteği nasıl değerlendirirsiniz? TCMB Arşivi'nde sunulan hizmetlerin, yürürlükteki belge yönetimi ve arşiv mevzuatına uygun şekilde yürütüldüğünü düşünüyor musunuz?
22. Daha iyi bir hizmet deneyimi için arşivde ne gibi iyileştirmeler yapılmasını önerirsiniz?