



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**HİZMET KALİTESİ, SINIRSIZ İYİLEŞME VE ÖRGÜT
PERFORMANSI İLİŞKİSİ: LİBYA DEVLET BELGE ARŞİV
İDARESİNDE BİR ARAŞTIRMA**
(DOKTORA TEZİ)

Ali Mohamed Ali SAEID

DANIŞMAN
PROF. DR. ORHAN KÜÇÜK

**T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI**

DOKTORA TEZİ

**HİZMET KALİTESİ, SINIRSIZ İYİLEŞME VE ÖRGÜT
PERFORMANSI İLİŞKİSİ: LİBYA DEVLET BELGE ARŞİV
İDARESİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Ali Mohamed Ali SAEID

**Danışman
Jüri Üyesi
Jüri Üyesi
Jüri Üyesi
Jüri Üyesi**

**Prof. Dr. Orhan KÜÇÜK
Doç. Dr. Serkan DİLEK
Dr. Öğr. Üyesi Bülent YILDIZ
Dr. Öğr. Üyesi Niyazi GÜMÜŞ
Dr. Öğr. Üyesi Yusuf ÖCEL**

TAAHHÜTNAME

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildirir ve taahhüt ederim.

İmza
Ali M. Ali SAEID

ÖZET

Doktora Tezi

HİZMET KALİTESİ, SINIRSIZ İYİLEŞME VE ÖRGÜT PERFORMANSI
İLİŞKİSİ: LİBYA DEVLET BELGE ARŞİV İDARESİNDE BİR ARAŞTIRMA

Ali M. Ali SAEID
Kastamonu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Orhan KÜÇÜK

Hizmet kalitesi, belge merkezlerinin ve veri bankası merkezlerinin örgütsel başarısını etkileyen ana etkenlerden biri olarak kabul edilmektedir. Sınırsız iyileşme; örgütlerin her alanda iyileşmesini tesis etmek üzere geliştirilmiş, herkesin iyileştirmeye dahil edilmesi gereğini ortaya koyan bir teoridir. Arşiv hizmetlerinin hizmet kalitesinin her düzeyde sınırsız olarak iyileştirilmesi kurumsal performansın iyileştirilmesine büyük katkı sağlayacaktır.

Bu çalışmanın amacı, devlet belgeleri arşivlerinin yönetiminde hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgütsel performans arasındaki ilişkiyi incelemektir.

Tez kapsamında Libya Ulusal Arşiv Merkezinde yararlanıcılar üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Elde edilen bulguların analizi sonucunda; hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansları arasında doğru yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bulguların, arşiv merkezi ve ben kuruluşların performansının iyileştirilmesine katkı sağlaması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme, örgütsel performans, Libya, Ulusal Arşiv Merkezi.

2020, 82 Sayfa

ABSTRACT

Doctora Thesis

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF SERVICE, UNLIMITED IMPROVEMENT AND ORGANIZATION PERFORMANCE: A RESEARCH IN THE LIBYA STATE DOCUMENT ARCHIVE ADMINISTRATION

Ali M. Ali SAEID
Kastamonu University
Institute for Social Sciences
Department of Business Management

Supervisor: Prof. Dr. Orhan KÜÇÜK

Service quality is considered as one of the main factors affecting the organizational success of document centers and database centers. Unlimited healing; It is a theory developed to establish the improvement of organizations in every field, and that reveals the need for everyone to be included in the improvement. Unlimited improvement of the service quality of archive services at all levels will contribute greatly to the improvement of corporate performance.

The purpose of this study is to examine the relationship between service quality, unlimited improvement and organizational performance in the management of state documents archives.

Within the scope of the thesis, a research has been conducted on the beneficiaries in the Libya National Archive Center. As a result of the analysis of the findings obtained; It has been determined that there is a correct relationship between service quality, unlimited improvement and organizational performance. The findings are expected to contribute to improving the performance of the archive center and I organizations.

Key Words: Keywords: Service quality, unlimit improvement, organizational performance, Libya, National Archives Center.

2020, 82 Pages

ÖNSÖZ

Öncelikle, iyi ve cömert olan ve gerçekten bizi İslâm'ın kutsamasıyla onurlandıran yüce Allah'a teşekkür ederiz. Bu araştırma için sağladığı bilgi için mutluyuz. Üstelik, bu tezin tamamlanmasından, bu araştırma ve bu çalışmanın başarısını huzur içinde sağladığından dolayı tekrar şükranlarımı ifade etmek istiyorum.

Tezin hazırlanmasında yakın desteğini gördüğüm danışman Hocam Prof. Dr. Orhan Küçük'e içten teşekkür ve saygılarımı sunmak istiyorum.

Aynı zamanda her birinin bu doktora tezini başarıyla tamamlaması için bir yardım eli olan karıma, kardeşlerime ve arkadaşlarıma teşekkür ve şükranlarımı sunuyorum.

Ulusal Arşiv ve Tarih Araştırmaları Merkezi'ndeki tüm personele ve özellikle arşiv sektöründeki tüm çalışanlara teşekkür ediyorum.

Dilim, Bu mütevazî çalışmaya katkıda bulunan herkese duyduğum teşekkür ve minnettarlığımı ifade eden kelimeleri bulmakta zorlanıyor. Yüce Allah'ın rahmeti ve zarif yardımını ile şekillenen bu çalışmaya katkıda bulunan herkesi Allah zengin olarak kutsasın.

Ali M. Ali SAEID
Kastamonu, Şubat 2020

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ŞEKİLLER DİZİNİ	ix
TABLolar DİZİNİ	x
1. GİRİŞ	1
2. TARİHİ BELGELERİN DEĞERLENDİRİLMESİNDE ÜÇLÜ	
İMAR TEORİSİ VE DEĞERLENDİRME STANDARTLARI	2
2.1. Tarihi Belgelerin Tanımı ve Özellikleri	2
2.2. Belgelerin Tarihi Arşiv Malzemesi Niteliği Kazanması	8
2.3. Üçlü İmar Teorisi ve Tarihi Belgeler	9
2.4. Üçlü İmar Teorisinin Yararları	15
2.5. Değerlendirme ve Arşiv Teorisi	16
2.6. Değerlendirme Standartları	17
2.7. Basın ve Bilgi Değeri	24
3. HİZMET KALİTESİ, SINIRSIZ İYİLEŞME VE ÖRGÜT	
PERFORMANSI	31
3.1. Hizmet Kalitesi	31
3.2. Hizmet Kalitesinin Boyutları	31
3.3. Servqual ve Hizmet Kalitesi	32
3.4. Hizmet Kalitesi Boşluk (Fark) Modeli	34
3.5. Sınırsız İyileşme	35
3.5.1. Sınırsız İyileşmenin Amacı ve Önemi	37
3.5.2. Sınırsız İyileşmenin İlkeleri	38
3.5.3. Kamu Sektöründe Sınırsız İyileşme	39
3.5.4. Kritik Başarı Faktörleri	39
3.5.5. Sınırsız İyileşmenin Kısıtları	40
3.5.6. Sınırsız İyileşme Uygulamalarında Karşılaşılabilecek Sorunlar	40
3.6. Örgüt Performansı	41
3.6.1 Örgüt Performansı Tanımı	41
3.6.2. Örgüt Performans Ölçeği	44
3.6.3. İşletme Performansının Tarihsel Gelişimi	45
4. YÖNTEM.....	47
4.1. Problem Durumu	47
4.2. Konunun Önemi	48
4.3. Çalışmanın Amacı	48
4.4. Beklenen Faydalar	49
4.5. Araştırmanın Varsayımları	49
4.6. Araştırmanın Kısıtları	49
4.7. Araştırmanın Modeli	50
4.8. Çalışmanın Kapsamı	51
4.9. Veri Toplama Araçları ve Yöntemleri	52
4.10. Araştırmanın Hipotezleri	53

5. ARAŞTIRMA BULGULARI.....	56
5.1. Demografik Bulgular.....	56
5.2. Normallik Tesi.....	57
5.3. Hizmet Kalitesi Bulguları.....	57
5.4. Sınırsız İyileşme Bulguları.....	62
5.5. Örgüt Performansı Bulguları.....	64
5.6. Kolerasyon Analizi.....	66
5.7. Regresyon Analizi	68
5.8. Sonuç	69
5.9. Tartışma.....	72
5.10. Öneriler.....	75
KAYNAKÇA	77
ÖZGEÇMİŞ.....	82



ŞEKİLLER DİZİNİ

	Sayfa
Şekil 3.1: Hizmet Kalitesindeki Boşluklar.....	35
Şekil 3.2: Sürekli İyileşme Dışında Bırakılabilen Unsurlar ve Sınırsız İyileşme	36
Şekil 4.1: Araştırmanın Modeli.....	50



TABLOLAR DİZİNİ

	Sayfa
Tablo 3.1. İşletme Performansı Ölçeği	45
Tablo 3.2. Yıllara Göre Performans Ölçütü İncelemeleri	46
Tablo 5.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular ...	56
Tablo 5.2. Normal Dağılım Testi	57
Tablo 5.3. Hizmet Kalitesi Ölçeği için Faktör Analizi	58
Tablo 5.4. Sınırsız İyileşme Ölçeği için Faktör Analizi.....	63
Tablo 5.5. Örgüt Performansı Ölçeği için Faktör Analizi.....	65
Tablo 5.6. Hizmet Kalitesi, Sınırsız İyileşme ve Örgüt Performansı Kolerasyon Katsayıları (pearson).....	66
Tablo 5.7. Hizmet Kalitesinin Sınırsız İyileşme Üzerine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi	68
Tablo 5.8. Hizmet Kalitesinin Örgüt Performansı Üzerine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi	69

1. GİRİŞ

Bu çalışma kapsamında tarihi belgelerin değerlendirilmesinde üçlü imar teorisi ve değerlendirme standartları incelenmiştir. Bu temel konu incelenirken hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansının birbiri ile ilişkisi ele alınmış ve Libya devlet arşiv merkezi açısından hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşmenin örgüt performansı ile nasıl ilişkili olabileceği değerlendirilmiştir.

Bu tez çalışması dört bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde tarihi belgelerin değerlendirilmesinde üçlü imar teorisi ve değerlendirme standartları incelenmiştir.

İkinci bölümde hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı kavramları ele alınmıştır.

Üçüncü bölüm yöntem kısmına ayrılmıştır. Yöntem bölümünde problem durumu, konunun önemi, araştırmanın amacı, modeli ve hipotezleri ortaya konmuştur.

Dördüncü ve son bölümde ise; elde edilen bulgulara ilişkin analiz sonuçları paylaşılmıştır. Literatürde yer alan çalışmalarla karşılaştırmalı bir tartışma başlığının da bulunduğu bu bölümde sektör ve araştırmacılar için öneriler paylaşılmıştır.

2. TARİHİ BELGELERİN DEĞERLENDİRİLMESİNDE ÜÇLÜ İMAR TEORİSİ VE DEĞERLENDİRME STANDARTLARI

2.1. Tarihi Belgelerin Tanımı ve Özellikleri

Vesikalar/Belgeler terimi herhangi bir açık ve sınırlı tanımı olmayan genel terimlerdenendir. Bu terim muhtelif ilmi uzmanlık alanlarında çalışan birçok araştırmacı tarafından yayın olarak kullanılan terimlerden biridir.

Kütüphaneler ilminde uzmanlara göre belgeler, gerçekleri, bilgileri, açıklamaları ihtiva eden her türlü tedvin edilmiş ve bir araya getirilmiş olan her şeydir. Yasa koyuculara göre ise umumi ve hususi bir hakkı ispat edici veyahut ortadan kaldırıcı özelliğinde olan yazılı her şeydir. Yönetim alimlerince ise düzenleme ve uygulamaya ilişkin her türlü bilgi içeren belgelerdir. Tarihçilere göre ise tarihi, ekonomik, siyasi, toplumsal ve diğer konularda önemli bilgiler içeren belgelerdir¹ (Al-Askar, 1986).

Aynı şekilde Kütüphaneler ve Bilgiler Terimleri Sözlüğü ODLİS'te ise tarihi belgeye ilişkin tanımında; bilgiyi koruma veyahut aktarma amacı ile kayıtlı olan bir içeriğin işlerle ilgili kısmi veyahut daha fazla bir kısmı için kayıtlı bir içeriği ihtiva eden maddi bir varlıktır. Bu belgeler ulaştırılması istenilen bilgileri taşıyan bir araçtır. Bunun içerisine bütün el yazmaları, ve kitap, dergi, rapor, harta, mikroform, elektronik belgeler ve sair her türlü matbu yayınlar girer (Reirz, 2004).

Vesika ise, doğrudan ve dolaylı olarak bir gerçeği sunma veyahut o gerçeğin onaylanmasına yardımcı olacak her türlü araçlardır. Kitap doğrudan haber verme yöntemi ile gerçekleri sunar, eser ise dolaylı olarak çıkarım yöntemi ile gerçekleri ortaya koyar (El-Khouly, 1993).

Arşivcilere Göre Vesika/Belge: Arşivciler vesika teriminin tanımlanması noktasında görüş ayrılığına düşmüşlerdir. Bazıları vesika terimini dayanak veyahut doküman olarak görmekte iken diğer bir kısım arşivciler ise bunun Arşiv kelimesi anlamına geldiğini söylemektedir.

Dr. Selvi Milad’a göre doküman, dayanak, hak sağlayıcı veyahut söz konusu akitleri güçlü kılan ve destekleyen bir kanunu teyit eden sağlamlaştırılmış akitlerdir.

Bunun üzerine dayanak terimi dil bakımından kendisine dayanan ve güvenilen şey anlamındadır. Çoğunlukla da bu anlama gelen dayanak terimini kanun adamları kullanır. Kanun adamlarına göre dayanak, yargı alanlarında olan çekişmelerde dayanak olarak kabul edilen ve imza ve mühürlerle pekiştirilmiş resmi yazılardır.

Doğru olan şudur ki, Doküman terimi sadece kanun biliminde uzmanlar nezdindeki kullanımı ile sınırlı değildir. Bilakis belirli bir gerçeğe ulaşmak için kendisine dayanılması mümkün olan bilgileri sunan her türlü aracıya da doküman denilmektedir.

Kayıt/Sicil Records Terimi: Siciller/Records terimi arşiv bilimine en yakın terimlerdenidir. Michael Cook Sicilleri şöyle tanımlamıştır; Siciller, halen işlemlerine devam edilen düzenli bir sistem ile idari işler aracılığı ile oluşturulmuş ve tedvin edilmiş bilgilerin kayıtlı olduğu herhangi bir araçlar veyahut evraklar olup bu siciller yapılacak olan iş ve işlemler için müracaat edilmek üzere korunmuşlardır.

Schellenberg ise muhtelif ülkelerdeki arşivcilerin arşiv kelimesini değişik tanımlarla tanımladıklarını ve bunlardan Hollandalıların arşiv içeriğini arşiv olarak tanımladıklarını ve onunla ilgili düzenleme ve tanımlama kurallarını koyduklarını belirtmektedir.

Cengnisun ise Arşiv konusunda; kullanımı için bazı prensipler konulan ve ilk başvuru kaynağı olarak kullanılan eski genel sicillerle uyumlu olması bakımından Arşivin herhangi bir değiştirme veyahut diğer tanımlar üzerine herhangi bir katkı yapmadan nihai ve mutlak bir tanımının olmadığını söylemektedir (El-Khouly, 1993).

Yukarıdaki tanımlardan aşağıdaki tespitler çıkarılabilir:

- Arşivin en belirgin özelliği kendilerinin ortaya çıktığı ve korunduğu nedenlerdir.

- Sicillerin arşiv olması için bu sicillerin belirli bir amacı gerçekleştirmek için üretilmiş olması ve bir araya getirilmiş olması gerekir. Aynı zamanda bu sicillerin söz konusu üretilmiş ve bir araya getirilmiş olmalarına neden olan nedenlerden başka değerlerin de olması gerekir.
- Genel Arşivler değer ve önem bakımından iki kısma ayrılmaktadır. Bu arşivleri tesis eden esas ehemmiyet ve ikinci önem ise hükümet dışında bu arşivlerden istifade edenler.

Bir Amerika Birleşik Devletleri Projesi olan Siciller/Records terimi tanımlarının çokluğu ile ilgili olarak 1960 yılında Amerika Birleşik Devletlerinde Birleşik Vesikalar Layihası çıkarılmıştır. Bu düzenlemede vesikaların tanımına ilişkin olarak şöyle denilmiştir: Bütün kitaplar, yazılı evraklar ve ses kayıtları ve diğer türü ne olursa olsun ve şekli nasıl olursa olsun genel iş ve işleyiş esnasında üretilmiş olup idare tarafından korunmuş veyahut korunma amacı ile alıkonulması istenmiş olan sicillerdir.

Doküman ve Siciller terimleri arasındaki karmaşanın bir neticesi olarak sicillerin veyahut idari vesikaların tanımını şu şekilde yapmak mümkündür; Siciller ve idari belgeler kendisine hizmet etmek için genel iş esnasında ele alınan özel veyahut genel açıklamaları barındıran araçlardır.

Burada sicil terimi ile kanuni taraflarca kullanılan onaylanmış resmi bir çerçevede kullanılan doküman terimi arasında fark vardır.

Cing sun “arşiv şunu teyit etmiştir, genel vesika, ister yönetimi” adlı eserinde hükümet olsun ister şirket veyahut başka bir taraf olsun resmi bir birimin koruması altında olma zorunluğu bulunmaktadır (El-Khouly, 1993).

Korunan belgeler ise herhangi bir birimin çalışması neticesinde bir süreyi kendisinde toplayan evraklardır. Bu evraklar bu çalışmanın yansımalarından bir yansımadır. O bu bağlamda bütün resmi bilgilerin esas kaynağını teşkil etmektedir. Bu bilgiler zamanla, öncekilerin gayre ve çabalarından istifade etmek ve geçmişin hatalarını

ortay koymak bakımından genel siyasetin portresini ortaya koyan bilgilerin çıkartılmasında çok zengin bir zemin oluşturmaktadırlar (Hammouda, 1999).

İdari siciller ile korunan belgeler arasında büyük bir fark yoktur. Her ikisine de siciller ismi verilmektedir. Fakat ikisi arasındaki fark zaman faktörüne bağlı ve orada gizlidir.

Amerika Birleşik Devletleri Arşivciler Derneği Sözlüğü İdari Sicilleri Records'ı şu şekilde tanımlamıştır:

- Herhangi bir delil veyahut ispatlayıcı durum için kullanılan resmi veyahut yarı resmi bir iş veyahut yasal bir işten doğan yazılı ve basılı olan her şey.
- Veyahut, insan hafızasından beslenmek şartıyla içeriği, siyaki ve oluşumunun olgunlaşması ve tamamlanmasını içeren bir aracı ile oluşturulmuş olan açıklamalar ve bilgilerdir.
- Maddi şekline bakmaksızın, gelecekte bu alandaki çalışmalarda delil olmak üzere korunmuş olan bireysel veyahut toplumsal bir iş esnasında oluşan veyahut meydana getirilmiş olan sabit bir şekilde yazılmış olan herhangi bilgiler ve açıklamalardır.

Arşiv vesikaları ise; Schellenberg bu belgelerin herhangi bir genel veyahut özel idarenin belgeleri olup araştırma amacıyla tekrar dönülmesi ve başvurulması için sürekli bir korumanın uygun olduğu ve Arşiv Müessesesi tarafından seçilmiş veyahut korunmuş olan belgeler olarak tanımlamıştır. Cingsun ise arşive vesikalarını, idari veyahut uygulama işinin yapılışı esnasında kullanılan veyahut üretilmiş olan belgeler olarak tanımlamıştır.

Cingsun, arşiv belgeleri ile idari belgeler olarak isimlendirilmesi mümkün olan dayanak/dökümanları birbirinden ayırmaya çalışmıştır. Bu iki belge arasındaki farkı ortaya koyan en iyi ölçütün ise mevcut uygulamayı içeren, tekrar dönülmesi ve başvurulması hususudur (El-Khouly, 1993).

Tarihi Arşivin Özellikleri incelenecek olursa ilk olarak; genellikle arşiv belgelerinin kimliğini belirlemek zor olmaktadır. Bu tür belgeler herhangi bir konu ile ilgili olarak gösterilen özel önem neticesinde bir kişi veyahut bir topluluk tarafından hazırlanmış olan bir kitap gibi değildir. Bu tür belgeler hükümet idaresi çalışmasının bir boyutunun neticesi olarak ortaya çıkan belgelerdir. Bu tür belgelerin kimliğine müellifi veyahut belli bir unvan ile ulaşılması kolay değildir.

İdari ve görevsel asılları üzerinde uzun bir uğraş neticesinde kimliğinin tanımlanması zor olan uygulamada hala devam etmeyen eski tarihi sicillerde geçerli olan bir husus budur.

İkinci Olarak: Tarihi arşivin genellikle muhteviyatı belli değildir. Arşiv muhteviyatı genellikle herhangi bir idarenin çalışması neticesinde bir tür olarak gelişen tarihi vesikaların toplamından oluşmaktadır.

Üçüncü Olarak: Tarihi arşivin takip edilebilecek bir çok tasnif yöntemi bulunmaktadır. Tarihi belgelerin, ister maddi, ister alfabetik veyahut numerik olarak düzenleme sistemine göre tasnif edilmeleri mümkündür. Arşivler genellikle hükümet idaresinin tek başına koyduğu sisteme göre düzenlenmekte ve siciller de genellikle hükümetin kurduğu belge topluluğunun içerisinde bulunmaktadır.

Dördüncü Olarak: Arşiv tabiatı gereği tektir. Yani tarihi belgelerden birden fazla nüshası genellikle olmaz. Durum türlerinin farklılığına rağmen matbu eserlerde ve kitaplarda da öyledir.

Beşinci Olarak: Arşiv tasnifi tamamlanmış olan tarihi belgelerden oluşmaktadır. Üretilen her türlü belge tarihi arşive konulmamaktadır. Üretilmiş olan belgelerden tarihi önemi haiz olanlar seçilmektedir. Herhangi bir hükümetin ürettiği bir çok belgeden herhangi bir belgenin içerdiği bilgi ve tanıklık ettiği durumlara bakılarak seçilmektedir.

Tarihi Arşivlerin Oluşturulmasında aşağıda aktarılan dört önemli neden bulunmaktadır:

İlk Olarak: Hükümetlerin üzerinde çalışmaların bittiği belgeleri içine koyacağı dolapların/depoların varlığına olan ihtiyacı. Aksi takdirde hükümet idareleri çalışmalarını aksatacak olan belgelerle dolup taşardı.

İkinci olarak: Kültürel neden, Tarihi Arşiv Kültür kaynaklarından bir kaynak sayılmaktadır. Kütüphaneler ve müzeler gibi, Tarihi belgeler her alanla ilgili olarak araştırmacılar için faydalı bilgilerden çok büyük bir yekünü oluşturmaktadırlar. Bu nedenle tarihi belgeler genel belgeler olarak sayılmakta ve hükümetin bu belgeleri koruması gerekir. Bu konuda Fransanın öncü bir rolü bulunmaktadır. Fransa 1889 Fransa devrimi belgelerini korumak için ilk Milli Arşivini inşa etmiştir. Farnsayı, İngiltere ve Amerika Birleşik Devletleri takip etmiş ve oralarda da Milli Arşivler 1863 ve 1843 yıllarında yapılmıştır.

Üçüncü olarak: Bireysel Fayda: Belgelerin bireylerin haklarını ispatlamada ve bireyler arasındaki toplumsal ilişkileri belirlemedeki hakları ispatlamada bizlere yardımcı olduğu değerler barındırmalarına bakarak, bireylerin kazanımlarını ve haklarını korumak için bu belgeleri düzenleyen ve bir araya toplayan arşivleri inşa edilmesi gerekir.

Dördüncü olarak: Resmi gerekçe, Hükümet içerisinde tarihi olanları da olmak üzere arşiv belgelerine ihtiyaç duymaktadır. Bu belgeler hükümetlerin idarelerinin doğuşunu ve gelişimini yansıtmaktadır. Bu tür belgeler hükümet çalışmalarının ana bilgi kaynaklarıdır. Bunlar, hükümetin korunması için saklanması gerekli olan mali ve kanuni taahhütleri içermektedir (Schellenberg, 1957).

Tarihi Arşivler, hükümetler ekonomik ve toplumsal sorunların çözmek ve çalışmalarına sürekliliği kazandırmak bakımından ihtiyaç duyduğu resmi tecrübeler bakımından çok devasa bilgiler içermektedirler. Vesikalar hükümet varlığının üzerinde kaim olduğu esaslardır. Bu anlamda vesikalar hükümetin, hafızası konumundadırlar. Bu vesikalar hükümetlerin bütün iş ve işlemlerine ilişkin çok değerli bilgiler içermektedirler. Aynı şekilde bu belgeler, hükümetlerin idari ve icra

bakımından sorunlarını çözmede veyahut uyum içerisinde devam etmede onlarsız iş yapamayan devasa idari tecrübeleri barındırmaktadır (El-Hilva, 1975).

Kültürel açıdan vesikalar ise, siyer, nesepler, ekonomi, diplomasi tarihi, genel idare alanlarında değerli bilgiler içermesinden dolayı tarihçilerin muhtelif ekonomik, toplumsal ve siyasi yönlerden ümmetin medeniyetinin gelişimine ilişkin araştırmalarında kullandıkları belgelerdir.

Bu öneme binaen, tarihi belgeler devletin malı olan genel vesikalardır. Hiçbir kimsenin onları kendisi için muhafaza etme hakkı bulunmamakta ve herhangi bir nedenle yasal olmayan bir şekilde onları kullanamamaktadır. Hükümetler Milli Arşivlerden bir şekilde uzaklaşmış ve orda bulunmayan genel amaçlı kamu yararı bulunan arşiv belgelerini alma yetkisi bulunmaktadır. Hükümetin bunları koruma ve bunlara önem verme ve onları istifade edenlere sunma görev ve sorumluluğu bulunmaktadır.

Arşiv müessesesi, daimi ve sürekli olarak var olan değerine bakarak tanımlanmış olan ve halen yürürlükte olmayan belge kaynaklarının maddi ve yasal olarak koruma yetkisi bulunan müessesedir.

Tarihi vesika, ister özel isterse kamu olsun maddi/gerçek veyahut manevi/tüzel şahsın normal işini yaparken oluşturduğu veyahut naklettiği, daha sonra uğrunda üretildiği amaçları gerçekleştirdikten sonra artık işe yaramayan maddi şekli nasıl olursa olsun herhangi bir vesika olup sonradan kendisine başvurulmak üzer Arşiv Binasında sürekliliğinin sağlanması için korunan tarihi ve idari önemi bulunan belgedir.

2.2. Belgelerin Tarihi Arşiv Malzemesi Niteliği Kazanması

Aşağıdaki unsurları barındıran belgeler tarihi ve arşiv malzemesi olurlar:

İlk olarak: Tarihi belgelerin üretilmesine veyahut toplanmasına götüren nedenlere ilişkin emir. Vesikaların arşiv olması için belirli bir amaç için üretilmiş olması gerekir. Hükümet idarelerinde bu amaç resmi bir görevin yerine getirilmesidir.

Tarihi vesikaların üretilmesi idari veyahut uygulamaya dönük olarak yapılan bir işlem neticesinde gerçekleşmektedir. Bu durumda vesikaların nasıl var olduğunu bilmemiz gerekir. Şayet bu tür belgeler herhangi bir kanuni, mali, idari, veyahut diğer herhangi bir toplumsal amaç için üretilmişlerse o zaman bu vesikalar belki de gelecekte düzenlenecek ve gizli olan tarihi bir özelliği bulunmaktadır.

İkinci olarak: Vesikaların Arşiv olabilmesi için uğrunda bir araya getirildiği gerekçeler dışındaki gerekçelerle korunması gerekir. Belki de bu gerekçeler birlikte resmi veyahut kültürel gerekçeler olabilir.

Belgelerin korunmasına ilişkin ilk gerekçenin üreten hükümetin idari öneminden kaynaklandığının ifade edilmesi gerekir. Tabi ki hükümetin idari olarak ürettiği her belge kültürel bir öneme sahip değildir. İdari olarak saklanana ve korunan vesikalar tarihi arşiv olarak adlandırılmak zorunda değildir. Tarihi arşiv olarak adlandırılabilmesi için başka bir amaç için de saklanmış olması gerekir. Bu amaç ise tamamen kültürel bir amaçtır.

Üçüncü olarak: Cengsun bu şartı Arşiv Yönetimi adlı kitabında bashsetmiştir. O vesikaları tarihi vesikalar olarak adlandırılabilmeleri için üreten idarenin yönetimi altında olması ve resmi bir hüviyet kazanması gerekir. Aynı şekilde Schellenberg’de vesikaların hacim bakımından zor, menşe bakımından girift olduğunu ve geliştirilmesinde tesadüfün hüküm sürdüğünü söylemiştir (Schellenberg, 1957).

2.3. Üçlü İmar Teorisi ve Tarihi Belgeler

Üç imar nazariyesi ve bunların tarihi belgelerle olan bağlantısı, arşivcilerin zihinlerinde yer etmesi gereken bir prensip bulunmaktadır; O da şudur, Tarihi belgelerin sağlamlığı, hükümete ait bürolarda iken günlük uygulama esnasında karşılaştığı uygulama yöntemine bağlıdır. Henüz işlerlik aşamasında iken vesikalarla olan işlemler ve gerçekleşen etkileşimler uluslararası kriterlere göre yapılmış olan tasnifi, depolanması ve iadesi yöntemlerine göre yapılması gerekir.

Bugünün vesikaları yarının tarihidir. Hükümet idarelerinde çalışanların, gelecekte ülkelerinin tarihini temsil edecek olan vesikalarla etkileşim içerisinde olduğunu ve

onlar üzerinde çalıştıklarını bilmeleri gerekir. Bu ise vesikalar ve sicillerin birer tarihi kaynak olduklarına ilişkin gerekli kültürel bilince sahip olduğunda ancak gerçekleşebilir.

Bu amacın gerçekleştirilebilmesi için Arşivcilerin ta baştan itibaren idari bürolarda üretilmesinden itibaren siciller ve vesikalara hükmedecek olan programlar koymaları ve ister tarihi arşiv için isterse imha için o sicilleri ve belgelerin uzaklaştırılması ile son bulmasını sağlamaları gerekir.

Henüz idari bürolarda iken üretilen sicillere ve vesikalara hükmedecek ve onlara yön verecek olan hususun gerçekleşmesi için Arşivcinin belgenin geçtiği ilk aşamaları bilmesi gerekir. Arşivcinin, belgenin geçtiği aşamaları anlamada önünde uyacağı iki nazariye durmaktadır:

İlk Olarak: Belgelere İlişkin Üç Süre Nazariyesi (Theory Of Three ages Records).

İkinci Olarak: Vesikanın Ömür Dönemi Anlayışı (The Life Cycle Concept).

Üç Süre Nazariyesi ile Vesikanın Ömür Dönemi Anlayışı arasındaki fark, Üç Süre Nazariyesi vesikanın geçtiği zamansal aşama boyuna kazandığı değer etkeni üzerine kurulmuştur. Ömür Dönemi Anlayışı ise idari bir anlayış olup, belgenin zamansal gelişimi içerisinde geçtiği idari aşamalara dayanmaktadır. Bu hususlarla ilgili aşağıdaki açıklama verilmiştir:

Üç Süre Nazariyesi:

Tarihi Vesikalar zamansal yaşamlarında üç zaman süresinden geçmekte olup şunlardır:

İlki: İdari Ömür/Süre:

Bu süre vesikaların idari bürolarda idari belgeler olarak oluşturulmasından başlar. Bu ilk süredir. Bu süre yaklaşık olarak beş yıla tekabül eder. Bu süre zarfında vesikalara maksimum ilk değerlerine ulaşmaktadırlar. Bu değer ister idari olsun, ister yasal

isterse mali değer olsun uğrunda ¼retildięi değerdir. İkinci değer ise minumum seviyeye düşer. İkinci değer, ilmi araştırmalarda belgelerin önemidir.

Bu belgeler, çalışanların gösterdikleri çaba, sağladıkları yer ve harcadıkları maliyet ne kadar olursa olsun ve neye mal olursa olsun günlük işlemlerde kullanıldıkları için bu süre zarfında idari bürolarda saklanırlar. Çünkü onların gözünde bu belgelerin değeri korunma ve saklanma maliyetlerinden çok daha fazladır (El-Hilva, 1975).

Arşıvci bu aşamada uzaktan veya yakından vesikaların yönetimine fiili olarak katılamaz. Ancak danışma aşamasına katılabilir. Çünkü o bu katılımı ile mümkün olduğu kadar belgelerin tasnifli olması için korunması, iadesi, uzaklaştırılmaları ve tasnif yöntemleri için prensipler ve kuralları belirlemek amacıyla hükümet idareleri için deliller koyar.

Arşıvcinin, Ki vesikalara zarar verebilecek ve bozabilecek olan ve belki de tamamen ortadan kaybolmasına neden olabilecek ve idarenin tarihini anlama ve hedef ve düzenini kavramanın önüne geçebilecek bazı müdahaleleri durdurmak amacıyla çalışmak için bu aşamada denetleme görevini üstlenmek amacıyla yetkili merci tarafından görevlendirilen kişinin yeteri kadar yetkiyi elde etmesi gerekir.

Tasnife ilişkin olarak da, vesikaların parçalanmasına neden olmayacak soyut ve gerçekten uzak ve önceden belirlenmiş tasniflere baş vurulmaması gerekir. Arşıvci, günlük uygulamada herhangi bir kıymeti kalmayan vesikaların uzaklaştırılmasına yardımcı olacak prensipler önerebilir ve Tarihi Belgeler Arşivine veyahut varsa aracı arşive kaldırılabilir (El-Şerif, 2003).

Vesikanın idari ömründe arşıvcinin rolü önemlidir. Arşıvcinin buradaki rolünü maddeler halinde değerlendirmek mümkündür:

- Arşıvcinin, vesikaların ¼retilmesi aşamalarını koyma aracılığı ile vesikaların ¼retilmesinde istişare etmelidir. Ki bu işlem çalışmanın kolaylaştırılmasına, ¼retilmesi sağlanacak olan vesikaların hacminin indirilmesine neden olabilir. Bunu yapmada Genel İdareden uzmanlardan yardım alarak yapılması ve gerçekteşmesi gerekir.

- Dosyaların ve sicillerin adreslemelerinin titiz bir şekilde belirlenmesi, Şöyle ki vesikanın adresi içeriğini yansıtmalıdır. Bu vesikanın depolanmasına ve sonradan belgelerin çıkartılmasına neden olur. İdari işlerde suç teşkil edecek olan muğlak ve anlaşılmayacak tarzda adreslenmesinden uzak durulması gerekir.
- Vesikaların İstinsah Yöntemlerinin Belirlenmesi: Zaruri olmadıkça başka nüshalar üretilmesinden kaçınılmalıdır. Çünkü bu nüshalar yer işgal etmeye, sicillerin ve dosyaların depolanma ve saklanma cihazlarının çok kalabalık olmasına neden olur.
- Dosyaların Adreslerinin dikkatlice belirlenmesi gerekir. Ki Bu adreslemeler dosyanın içeriğini yansıtmalıdır. Dosyaların ve sicillerin adreslerinin farklı ve değişik olması ve belirsiz ve hassas olmayan adreslemelerin kullanılması idarelerin vesikalarının tasnif yönteminin belirsizliğine neden olur. Bu ise tekrar kullanımını ve kontrolünü zor kılar. Bu nedenle dosyaların adreslerinin bir anlam ifade etmesi gerekir ki onlara ulaşabilelim ve ondaki bilgilere ulaşp kullanabilelim.

İkinci Olarak: Ortalama Süre:

Bu süre idari süreden hemen sonra gelir. Bu süre yaklaşık olarak kırk beş yıldır. Bu sürenin belirlenmesinde iki önem birleşmektedir. İlki İdari Fayda – İkincisi ise Tarihi Faydadır. Yanayan durmakta ve düşük seviyededirler. İkincisi gizlidir. İdareci bu türden olan belgelerden kurtulur. Çünkü ilk değeri saklanma maliyetlerinden daha da aşağıya düşmüştür. Yoksa değerinin tamamen bittiğinden değil, Bu arada Arşivci bu tür belgelerin değerini ölçmek için zaman ister, çünkü o tür belgelerin bu aşamada, Arşivde korunma giderlerini temize çıkartacak olan ikincil derecede önemde değillerdir. Bu nedenle bu aşamada ara arşivde saklanırlar (El-Hilva, 1975)

Ara Arşivin vesikaların saklanmasında daha az maliyetle diğerinden ayrılmaktadır. Bu aracı arşivler ister Arşivin isterse de belgeyi üreten idarenin depolama ve saklama yükünü azaltmaktadır. Bu süre zarfında değerine bağlı olarak akıbetinin belirlenmesi

açısından belgeler üzerinde en önemli arşiv işlemi gerçekleştirilecektir. Bu süre zarfında bu tür belgelerden ya tamamen kurtulunur veyahut araştırmadaki değeri bakımından Arşive nakli sağlanır (Mabbs, 1982).

Bu süre üç kısma ayrılmaktadır:

İlki: İlk Ortalama Süre: Bunun süresi beş yıldır. Belki de vesikaların ilk değeri orta seviyededir. Çünkü idareci çokça o vesikalara baş vurur. Fakat bu başvuru günlük değildir. Bu tür belgelerin saklandığı ara arşiv mümkün olduğu kadar yakın olmalıdır. Hatta her idari bina ve her idari bina kompleksi için bir ara arşivin olması gerekir. Bu tür arşivlerin sorumluluğu bir taraftan Arşivciler ve diğer taraftan ise idareciler bakımından ortaktır.

İkinci olarak: İkinci Ara Süre: Bu süre yirmi yıldır. Bu süre zarfında ikincil değer artarken birincil değer çok daha fazla azalmaktadır. Fakat başvurmak için saklanırlar.

Üçüncü olarak: Üçüncü Ara Süre: Süresi yirmi yıldır. Bu süre zarfında birincil değer yaklaşık olarak çok zayıf ve hatta nerdeyse yok hükmündedir. Oysa ikincil derecedeki değer ise içinde gizli olup son arşivlemeyi beklemektedir. Bu süre zarfında ara arşiv idarelerden uzaktadır. Bu ara arşivlere Genel Arşiv bakar (El-Hilva, 1975).

Fakat vesikaların birinci idari süreden üçüncü idari süreye intikal ettirilmesi şeklinde ise intikalin bir süreden diğer bir süreye intikalinin ani değil de aşamalı olmalıdır. Arşivin yeterliliği ise günlük işlemlerin yapılışında kendisine dönüşün az olması nedeni ile ara arşivlere veyahut koruma odalarına/depolara nakledilmesinde uygun zamanın verilmesi ve belirlenmesi gerekir (Mabbs, 1982).

Bu süre zarfında değerlendirme ve uzaklaştırma işlemi gerçekleştirilir. Bu çalışmaya göre ya sürekli olarak korunması veyahut nihai olarak kendisinden kurtulmak üzere vesikaların değerlendirilmesi yapılır.

Vesikaların değerlendirilmesi ve uzaklaştırılmasının önemi aşağıdaki gibidir:

- Yerin Sağlanması: İdari Bürolarda çalışmalarındaki önemi azalan vesikaların ve belgelerin korunması mantıksız bir iş olarak kabul edilir, Bu nedenle bu işlem tıpkı tasnif ve uzaklaştırma prensibi gibi bu belgelerin intikali maiyetlerinin az olmasından dolayı ara arşive yapılır. Eğer herhangi bir değeri bulunmaz ise de o belgelerden kurtulunur.
- Zamanın Sağlanması: İdarelerde çalışanların vesika ve belgelerin tasnifinde zamanı boş geçirmeleri zordur. Çünkü onlar günlük onlara yüklenen işi bitirmeye çok ihtiyaçları bulunmaktadır. Bunun için tasnif ve uzaklaştırma prensibinin uygulanması ister idarelerde isterse tarihi arşivlerde olsun çalışanlara zaman kazandırır.
- Techizat ve Ekipmanların Sağlanması: Bu ara aşamada Tasnif ve Uzaklaştırma prensibi uygulandıktan sonra, sürekli bir değere sahip belgelerin tarihi arşive taşınması sağlanır veya değeri bulunmayan belgelerden ise kurtulması sağlanır. Her iki durumda da günlük idari işlerde kullanılan ve üretilen yeni vesikaların depolanması ve korunması için techizat ve ekipmanların sağlanması gerekir.
- Belgelere Ulaşmanın Kolaylaştırılması: Hiç şüphe yoktur ki, tasnif ve uzaklaştırma prensibinin uygulanması idarelerde saklanan evrakların ve vesikaların hacmini azaltacaktır. Bununla birlikte bu tür belgeleri idare etmek, tasnif etmek, sağlam bir şekilde kataloglanmasını yapmak ta kolay olur. Bunun üzerine bu tür belgelere ulaşmak kolay olur ve zor ve meşakkatli bir çabaya ihtiyaç olmaz. Bu tür belgelerin iadesi de en iyi yöntemle gerçekleşir. Bu ise, belgelerin yeri nerde olursa olsun araştırma amacıyla bilgiye ulaşmak için araştırmacılara ve çalışanlara yeteri derecede zaman ve gayret sağlayacaktır.

Üçüncü Olarak: Tarihi Süre:

Bu süre vesikaların tarihi olması ve bütün isteyenlere ödünç verilmesi için hazırlandığında başlar, Bu sürenin zamanı sonsuza kadardır. Bu süre zarfında belgelerin yeri ve yurdu arşivcilerin yönettiği Tarihi Arşivlerdir.

Tarihi sürenin belgenin üretildiği andan itibaren başlaması mümkündür. Bunun için, tarihi sürenin başlangıcının onun topluma ödünç verilme imkanı ile irtibatlandırmak mantıklı bir irtibat değildir. Çünkü, uluslararası antlaşmalar ve bakanlıkların kurulması gibi yüksek idarenin aldığı kararlardan oluşan belgeler üretildikleri andan itibaren tarihi kıymete haizdirler. Vesikanın henüz ara arşivdeyken tarihi bir değere sahip olduğuna hükmedildiğinde hemen Tarihi Arşive nakledilmesi sağlanır. Böylece üreten idarenin vesayeti artık tarihi arşiv vesayetine nakledilir. O tür belgeler artık toplumun malı olmuştur.

Arşivciler bu aşamada bu tür vesikaların tasnifini yaparak onu topluma kazandıracak şekilde tanımlamaya ve toplumun istifadesine sunulmak üzere açıklamaya başlar ve uğrunda üretildiği ilk değer olan sahip olduğu ilk ve başlangıç değerini tamamen kaybetmiştir.

2.4. Üçlü İmar Teorisinin Yararları

Üç Süre Nazariyesinin uygulanmasının belli faydaları sözkonusudur. Bunların bir kısmını burada açıklanmıştır:

İlk Olarak: Arşivcinin idari belgeleri düzenleme, tasnif, değerlendirme ve uzaklaştırılması gerekeni uzaklaştırması ve ara arşive kazandırılması gerekeni de ara arşive nakletmesi esnasında idari evraklar ve vesikaların birikmesi neticesinde oluşan kargaşaya son vermek.

- Bu katılım, bütün dünya ülkelerinde nüfusun artışı neticesinde işlerin fazlalığı ve müesseselerin sayısının fazlalığı neticesinde idari belgelerin çok hızlı bir şekilde akışına yön vermek ve kontrol altına almak için arşivci tarafından gerçekleştirilmektedir.

- Bu çok hızlı belge akışının gölgesinde evrak ve vesikalara ulaşmayı zorlaştıran bilimsel olmayan kötü kataloglama ve tasnif sitemine son vermek. Öyle ki bu belgeler çok fazla belge akışının baskısı altında kötü kararlar verilmesine neden olmakta ve bu da sicillerin ve dosyaların yenilenmesini gerektiren depolama alanlarını sağlamak için onlardan kurtulmayı ön gören yanlış kararların kurbanı olmakta ve onların rehini durumuna düşmektedirler.

İkinci Olarak: Arşivcinin idari ve ara sürelerin belirlenmesi esnasında vesikaları kontrol etmek için katılması tarihi yazmak istedikleri bilgi mekanlarına yönlendirmedeki bilgileri isteyen araştırmacılara yardımcı olmaktadır. Bu ise tarihi olaylar ile o tarihi olayları yazma arasındaki zamansal uçurumu daraltmak bakımından önemlidir.

Üçüncü Olarak: Arşivcinin idari ve ara süredeki katılımı idari bürolarda gerçekleşen idari işlere ilişkin derin bilgiye sahip olmasına yardımcı olur ve bu işlerin gelişmesinin nedenlerini bilmede ona yardımcı olur. Bu bilgi ona gelecekte evrak ve vesikaları tanımlamada, tasnifte en iyi yöntemleri öğrenmesine çok yardımcı olacaktır (El-Hilva, 1975).

2.5. Değerlendirme ve Arşiv Teorisi

Değerlendirmenin Tanımı: Ricer, değerlendirmeyi şu şekilde tanımlamaktadır: Değerlendirme, idari belgelerin, ister kısa olsun isterse uzun olsun belli bir zaman sonra imha edilmesine müsaade edilmek üzere herhangi bir değere haiz olmasına veya arşiv müessesesinin vesayeti ve yönetimi altında kalmasına veya intikali için gerekli kıymeti haiz idari vesikalara ilişkin olan değerlendirmedir (Rigger, 1979).

Değerlendirme arşivciye çok büyük bir belirleme teşkil etmektedir. Şöyle ki Arşivcinin muhtelif boyutları ile geçmişte durması gerekir ve aynı zamanda gelecekte de beklenen ihtiyaçları belirlemesi gerekir. Aynı şekilde arşivcinin gelecekte kıymete binecek olan belgelerin analizini de yapması gerekir. Arşivcinin geleceğe dönük bir ufka sahip olması ve bu ufuk ve bakış açısının onda arşiv vesikalarına ilişkin bir çok bilgi boyutlarını kazandırmalıdır.

2.6. Değerlendirme Standartları

Arşiv belgesi uzunca olan yaşam süresinde iki esas değeri haizdir:

Birincil Derecedeki Değer: Belgeyi üreten İdarelerin temel görevlerini yerine getirmede ve işlerini yapmada kendileri için faydalı olan belgelerdir.

İkincil Derecedeki Değer: Mevcut idari amaçlarını yerine getirdikten sonra diğer araştırmalar için faydalı olan belgelerdir. Bizler şunu iyice bilmekteyiz ki idari belgelerin büyük bir çoğunluğu ikincil derecede bir değere sahip değillerdir. Veyahut yok denecek kadar çok az bir seviyede ikincil derecede bir öneme sahiptirler. Bu durum o belgelerin değerli bir yer işgal etmeleri ile karşılaştırılarak veyahut değerlendirilmelerinin zorluğuna bakılarak ortaya çıkmaktadır.

İdari evre, ara evre ve araştırma evresi gibi belgenin geçirdiği üç evre zarfında her bir değer aşağıda belirtilen iki değerden farklılık arz etmektedir:

İdari Evrede: Birincil derecedeki değeri maksimum seviyeye ulaşmaktadır. Oysa ikincil derecedeki değeri ise minimum düzeyde olur. İdarenin bu tür belgeleri kullanımı günlük olmaktadır. Maliyet, yer ve harcanan hizmet ve çaba neye mal olursa olsun bu belgelerin kullanıldıkları mekânsal yerler ise aynı zamanda korundukları idari büroların bizzat kendileridir. Çünkü idarenin gözünde bunların değeri bu belgelerin saklanma maliyetlerinden çok daha yüksektir.

Ara Evrede: Hemen idari evreden sonra gelmektedir. Bu evrede idari ve ikincil iki adet değeri düşük seviyede ve yan yana görmekteyiz. Oysa ikincil derecedeki değeri o evre içerisinde gizlidir. Bu durum ise idareciyi söz konusu evraklardan kurtulmaya itmektedir. Çünkü ona göre bu belgelerin birincil derecedeki değeri saklanma maliyetlerinin altına düşmüştür. Oysa Arşivci ise o belgeleri kabul etmekte tereddüt eder veyahut buna mani olur ya da arşivde korunma maliyetini ortadan kaldıracak olan ikincil değerinin olmadığından emin olmak için inceleme talebinde bulunur.

Araştırma Evresi: Burada liderlik ikincil derecedeki değerde olur. Şöyle ki belgenin araştırma yönünden önemi belirlenerek arşivlik belge olarak muhafaza edilir. Aşağıda bu iki duruma ilişkin açıklama verilecektir:

İlk Olarak: Birincil Değer:

Değerlendirmeye ilişkin iki önemli iş olduğunu bilmemiz gerekir:

- Arşiv belgelerinin değerinin belirlenmesi ictihadi bir iştir. Bu nedenle belirlenen değere farklılık arz eden düzeylerde bizzat girilmesi müdahil olunması zaruridir. Fakat bunun da belirli bir sınırdan olması gerekir. Burada, değerlendirmenin kriter ve hedeflerinin belirlenmesinde şahsi yönelimlerin minimum düzeyde olması gerekir.
- Değerlendirmede bulunan kişi değerlendirmesini belgeyi üreten idarenin işlerini yaparken kullandığı belgelerin sadece birincil değerine göre yapmaz. Fakat yapacağı bu değerlendirmeleri belgelerin sonradan günlük uygulama belgesi olmaktan çıkarak kalıcı hale gelmesini sağlayan ikincil derecedeki değerine göre yapmalıdır. Bu ise söz konusu değerlerin uzun süre boyunca uğrunda kurulduğu resmi sorumlulukları ile değerlendirme komisyonunun değerlendirmelerine bir delil ve dayanak teşkil etmesine olan ihtiyaçtan dolaydır.

İdari belgelere ait doğal mekanların içerisinde iş ve işlemlerin yapıldığı idari bürolar olmasına rağmen genel Arşiv yetkililerinin idari belgelerini dilediği tasarrufta bulunan komisyonlara bırakmaması gerekir. Aksine bu komisyonlara arşivcinin de katıldığı ve planlanan uygun şartlarda yapılması gerekir. Aksi takdirde arşivcilik işlerinde karmaşa meydana gelir.

Birincil derecedeki değerlendirme aşağıdaki türlere ayrılmaktadır (Rigger, 1979):

İdari Değer: Belgelerdeki idari değer önemi komisyonun çalışma ve işlerinin yönetiminde gösterdiği rolde ortaya çıkmaktadır. Hiç şüphesiz bütün belgelerin normal günlük işleyişinde idari bir değere sahiptir. İşinin bitiminden sonra belki de

kalıcı hale gelmesini gerektirecek idari bir ihtiyaç bulunmayabilir. Ancak, değeri programlar değişinceye veya ilga edilinceye veya yerini başka belgeler alıncaya kadar devam eden atamalar ve kanunlar gibi özel özellikli bazı belgeler vardır ki idarenin siyasetini belgelemede kalıcı olmaya devam etmektedirler. İdari değerinin durması o belgenin teknik olarak son bulduğu anlamına gelmemektedir. İdari değeri haiz olan belgeler beraberinde genellikle kanuni ve maddi değeri de barındırmaktadırlar. O tür belgelere olan sürekli ihtiyaç o belgenin korunması için birincil derecedeki değerini belirlemektedir.

Örneğin, mali çekler ve görevli sicilleri ve buna benzer belgelerin belki de idari değerlerinin bitmesi ile son bulmayacaktır. Ancak o tür belgelerin mali ve kanuni görevliler için sürekli bir değere haiz olabilir.

Arşivciler belgelerin idari değerine önem vermektedirler. Çoğunlukla da bu önem arşiv araştırmalarına ilişkin değer ile bağlantılı olmaktadır. Bunun için arşivcinin belgeleri oluşturanlar ve teslim alanlar tarafından bu belgelerin oluşum nedenlerini ve nasıl kullanıldıklarını bilmeleri gerekir. Böylece bu tür belgelerin uğrunda üretilen şahıslara nisbetle değerleri ile diğer araştırmacılar, kanun koyucular ve diğerleri açısından öneminin artması ayırt edilebilecektir.

Hükümet belgeleri ve müesseselerin yürürlükteki sicillerine göre ana sorumluluk kapsamına katılan arşivciler ve onların bu tür genel görevlerini bitirmeleri hükümet ve komisyona o tür belgeleri korumalarında resmi bir başvuru olarak belgelerin korunması için son derece yüksek derecede bir öncelik vermek içindir.

Belgelere dair idari değer belirlenmesine arşivcinin göz önünde bulundurması gereken birkaç etken bulunmakta olup aşağıda verilmiştir:

İdari kullanım: Arşivcinin dosyaları üreten idari büronun koydukları ve komisyonun yetkilerinin genişleme boyutunu ve bu komisyonun yaptığı faaliyetler ve görevlerin önemini göz önünde bulundurması gerekir.

Belgelerin konusunun önemli olduğu oranda önemi de o oranda katlanarak artar. Bu siyaseti teşkil eden belgelerin müteselsil kimliklerinin belirlenmesi esnasında ve aynı

şekilde birikiş açıklamaların analizi neticesinde ve belgeleri üreten birim ile o belgeleri kullananlar arasındaki etkileşim sonucu gerçekleşmektedir. Çünkü kararlar, yasal haklar ve diğer hususlara ilişkin gerekli olan bilgiler belgelerin Arşiv idaresine naklinden sonra oluşmaktadır. Bunun için arşivcinin uzun bir süre için hüküm ifade eden idari belgelerin önemini göz önünde bulundurması gerekir. Değerlendirme yapan için kaynaklık teşkil edecek olan ve görevlerin müvazenesi, yönergeler, atamalar, düzenlemeler ve planlamalara ilişkin belgelerin belirlenmesini de göz önünde bulundurması gerekir.

Tekrar ve Belgelerin Tek Oluşu: Nadir olma durumu önem verilmesi gereken işlerdendir. Özellikle bu tür belgelerin Arşive intikali esnasında idari değer takdiri yapıldığında. Nadir belgenin unutulmaması için mutlaka özenle kontrol edilmesi gerekir. Ve başka kaynaklardan elde edilmesi mümkün olmayan içerdiği nadir bilgilerin korunması gerekir. Bu muhtevası bir çok kaynakta bulunan mükerrer belgelerden farklı bir durumdur.

Canlı Belgeler: Felaketlere karşı korunması gerekli olan bu tür belgeler hükümetler, müesseseler ve şirketlerin işlemleri için temel teşkil eden belgelerdir. Bu da aslının belirlenmesi ve onaylı örneklerinin alınması ve bir çok yere bu nüshaların dağıtılmasını sağlamakla gerçekleştirilir. Bu belgeler genel idareler, kanuni haklar, mali layihalar, savaş planlamaları ve zaruri işlere ilişkin olan belgelerdir.

Maddi Değerler: Yasal değeri olan idari belgelerden amaç, haklar, kuruluşlara dönük yasal yükümlülükler, yine kuruluşlara veyahut bireylere ilişkin zararlara karşılık gerekli tazminatları işlemek için diğer kuruluşlara ait haklar veyahut kişilerin haklarını ve yine hakların teyidi veya sözleşmeden kaynaklanan menfaatleri barındırmaktadır. Bu belgeler mutlak surette korunmaz ancak bazı belgeler vardır ki kısmen uzun bir süre saklanırlar. Çok uzun zaman aldıkları için yavaş elde edilebilmeleri nedeni ile tazminatlara ilişkin olan belgeler.

Yasal Değer: Kanuni değeri olan idari belgelerden amaç arşiv kurumuna, yönelik yasal yükümlülükler ve hakları, aynı şekilde Arşivlere veyahut bireylere isabet eden zararlara karşılık gerekli tazminatların işletilmesi için bireylere veyahut diğer arşiv

kurumlarının hakları, veyahut hakların teyidi veya sözleşmeden kaynaklanan menfaatleri içeren belgelerdir. Bu tür belgeler mutlak olarak saklanmazlar. Ancak genellikle uzun süre aldığı için tazminatların elde edilmesi yavaş olması nedeni ile tavizlere ilişkin olan belgeler gibi nisbeten uzun süre korunması gereken belgeler bulunmaktadır.

Yasal değerlendirmenin yapıldığı esnada arşivcinin göz önünde bulundurması gereken kriterler bulunmaktadır. Bu kriterler şunlardır:

Kanun ve Yönetmeliklerden Yardım Alma: Arşivcinin, kullanılan belgelerin saklanma sürelerini bize bildiren kanun ve yönetmelikleri bilmesi gerekmektedir. Kendi kurumlarındaki arşivciler diğerleri gibi korunmasını belirlemek için saklanacak olan belgelerin gereksinimleri için önemli bir delil olmak üzere başvuracakları kanun ve kurallara tabidirler.

Hüküm Verme İmkânı: Saklanması gerçekleşen belgeler yargısal işleri ve görüşleri açıklamakta ve yasal yorumları içermektedir. Belgelerin faaliyetleri yasal fiilleri kapsayabilir. Tıpkı yasal yükümlülükler ve mülkiyete ilişkin delilde kullanılan icraat kurallarını da açıkladığı gibi.

En İyi Delil: Delil kuralı veyahut en iyi ispat şunu ifade etmektedir; Arşivcinin, hükümet veyahut bireyler açısından değeri için idari belgelerin tamamlanmasını himaye etmek için kanunlara bağlı olduğunu ifade etmektedir. Bunun için artık o yaptığı icraatlar ile geçerli kanuni ispat veyahut bir delil olarak kullanılması için kendi temel sorumluluğu kapsamında tam bir şekilde belgelerin korunmasını temin etmek üzere arşivin denetiminde olan belgelere ilişkin korumayı belirler (Brichford, 1970).

Sonunda belgelerin birincil değerine hükmetmek uğrunda belgelerin üretildiği sebeplere tam bir dirayet üzerinde olan idarecilere bağlıdır. Aynı şekilde onlar kurumun/arşivin tarihi ve örgütsel gelişimi hakkında bilgi sahibi ve bunun idraki içerisindeyler. Belgenin birincil derecedeki değeri arşiv kurumunun günlük işlerine bağlı olduğundan idareciler bu tür belgelerin arşiv kurumunda saklanma süresini belirlemede daya fazla yetkin ve yeterli bilgi ve donanımına sahiptirler. Bu tür

belgelerin kullanım süreleri bittiğinde araştırma için değerinin belirlenmesi için diğer aşamaya girer. Belgelere çokça müracaat edilmesi ve kullanılması o belgelerin değerini göstermede önemli bir gösterge olabilir. Belirli bir tür belgeler üzerindeki talep arttıkça bunun idari faaliyetler için belgenin sahip olduğu önemini göstermektedir. Saklanma maliyetine kıyasla değeri yeterli olmayan belgeler imha edilir. Fakat bu kural mutlak değildir. Bir belgenin değeri maliyetine kıyasla ölçülmez. Değerin belirlenmesi maliyet ölçütüne göre değil de konulmuş kurallara göre yapılması gerekir.

İkincisi: İkincil Değerler: Bu tür değerlerden amaç, ilk idari değeri alıkonulmasını gerektirecek önemde bir değeri kalmayan ve bir kısmının muhafaza topluma kalmış olan belgelerdir. Veyahut bu belgelerden çıkartılan bilgiler olup artık üreten idare ve arşivin zihninde gelecekte vakti kalmamış olan belgelerdir. Bu prensip gibi, korumak için esasında gerekli olan malzemelerin seçimi prensibine dayanan değerlendirme faaliyetleri ile birlikte yürümektedir. Herhangi bir şahıs bilgisi yetiyorsa önceden araştırmaya dair önemleri belirleyemez.

İkincil derecede değeri olan belge, sadece üreticisi olan açısından önemli bilgileri kapsayan belge değildir. Aksine muhtelif uzmanlık alanlarına sahip araştırmacılar için de önemli belgelerdir. Bu tür belgeler, uğrunda üretildiği nedenden tamamen farklı diğer herhangi bir nedenden ötürü kendinde organlar barındıran bilgilere sahip belgelerdir. Vergi dosyaları ve esasında vergilerin toplanmasında kullanılan ancak daha sonradan ekonomik ve toplumsal şemadaki değişiklikleri araştırmak için kullanılan mülkiyet ve kiralama sözleşmeleri gibi. İkincil derecedeki değere sahip olma onun daha az ve daha düşük bir değere sahip olduğu anlamına gelmemektedir. Veyahut önemli olan şeyler dışındaki bilgileri içeren ancak muhtelif basit bir değerden ötürü gelecekte kullanılacak olan belgedir. Burada ikincil derecedeki değer mutlak bir değerlendirme değildir. Aksine göreceli olup belgenin önemine göre değişiklik arz etmektedir.

İspat edici özelliklerin belirlenmesi, belgeleri üreten örgütlenmenin idari ve örgütsel şemasının analizi ile sağlanır. Aynı şekilde belgelerin ortaya çıkarttığı görevler ve

Çalışmaların belirlenmesi de böyledir. Birincil derecede ispat edici değerler içeren belgelerden örnekler şunlardır:

Birincisi: Örgütün siyasetini, icraatlarını, örgütsel yapılanmasını ve yaptığı işleri yansıtan belgeler şunlardır:

- Örgütün resmi siyasetini oluşturmaya ilişkin belgeler, çıkışına ilişkin görevleri onaylamaya ilişkin uygulama kararları, bu kararlar belirli bir anlamı olan açıklamalar, uyarılar, çağrılar ve tavsiyeleri içermektedir.
- Teşkilat şemaları, görev raporları, teşkilat yapısının anlaşılması için ihtiyaç duyulan yönergeler.
- İstatistik veyahut teşkilata ait bitirilmiş programların raporları, yine teşkilatın programları ve icraatları ile talimatlarını göz önünde bulunduran raporlar.
- Umumi Maddeler ve matbuatlar, resmi konuşmalar ve konferansa ait matbular gibi, bu matbular teşkilatın şemasını ve görevlerini anlamaya katkı sağlayacağı için saklanırlar.

İkincisi: Yürütmeye İlişkin Görevlere ait belgeler:

- Kanunlar, emirler, kararlar, yargısal içtihatlar, ve yorumlar gibi görevleri tayin edip belirleyen belgeler,
- Aslı gibidir işlemi gören nüshalar, tablolar ve özetler ile Hükümetin dış örgütlenmeleri ve i teşkilatın toplantılarından çıkan sonuçlara ilişkin belgeler.
- Btye ait belgeler, teşkilatın yapılaşma ve görevlerine ait analizler ve muhtelif araştırma ve çalışmalara ait raporlar.

Üçüncüsü: nemi görevlerin yapıldığına dair belgeler: Bu belgeler teşkilatın işleri nasıl bitirdiğini açıklayan belgelerdir. Bu belgelerden, teşkilatın önemli

çalışmalarını ifa eden umumi görevliler tarafından tamamlanmış olan işleri gösteren belgelerin seçilmesine özen gösterilir (Schellenberg, 1957)

Doğal olarak delillerin ve ispatlayıcıların bilinmesi belge metinlerinde açıkça ifade edilmiş olması zaruri değildir. Aksine belgelerin incelenmesinden bu hususun satır aralarından çıkartılması mümkündür. Delil bazen işaretler, ibareler veyahut onaylarla gösterilmiş olup, işi yapan kişinin belgelerde ortaya çıkan önemli görevin sorumluluğunu üstlenen kişi olduğunu göstermektedir.

2.7. Basın ve Bilgi Değeri

Bu değer hangi alanla ilgili olursa olsun araştırma ve çalışmalarda esas noktaya katkı yapan değerdir. Değerlendirme işlemi genel anlamda soy ve nesep araştırmalarını yapan araştırmacı ve tarihçi, toplumbilim, ekonomi ve siyaset alimi için araştırmada beklenen değerın takdir edilmesini sağlar. Değerlendirme yapan için belgelerin bilgi değerini belirlemek kanuni ve idari değeri olan belgeleri belgelemekten nisbeten daha zordur. Çünkü bu tür belgeler değerlendiren kişiden değerlendirilmesi istenilen belgelerde bulunan bütün alanlarda ve konularda bilgi sahibi olmasını istemektedir (Rigger, 1979).

Arşiv biliminin tabi olduğu araştırma yöntemlerine ilişkin gelişen ve yenilenen değişkenlere bakıldığında arşiv malzemesinin şimdiki ve gelecekteki araştırma değerini takdir etme zaruri ve gerekli bir iş olduğu açıktır. Bu durum bizleri onun hakkında detaylı ve derinlemesine bilgi sahibi olmamızı gerektirmektedir. Ta ki bu konuda yani belirlediğimiz değer konusunda verdiğimiz hüküm işlevsel bir hüküm olsun. Değerlendirmeyi yapan kişinin, araştırmaya faydasından hareketle belgelerin değerini takdir etmede gerekli yetkinliğe sahip olmak için araştırmanın yöntemleri, ihtiyaçları ve yönelimleri hakkında esas bilgilere sahip olması gerekir. Bilgi değeri sadece teşkilat çerçevesindeki öncü bilgilerle sınırlı değildir. Aksine görevini yaparken kişilerin, yerlerin, olayların ve eşyanın da teşkilatla olan etkileşimine ilişkin bilgileri de içermektedir.

Bu unsurların belirlenmesi veyahut bilgi yumaklarını (şahıslar, yerler, olaylar ve eşyalar) belirlemek çalışma alanını ve kaynağını tam anlamıyla anlamayı gerektirir.

Yoksa kişinin kaynağını bilmeden ve o konuda dirayet sahibi olmadan belgeyi analiz etmeye kalkışması mantıklı değildir. Çünkü kaynak muhtelif unsurları arasında etkileşimin mihveridir.

Mekan, sabit bilgi yumaklarından birini teşkil etmeden herhangi bir belgenin analizi mümkün olamaz. Harita gibi mekan bilgisini içeren belgeler yer ve mekan için bilgi veren açık kaynaklar olarak sayılmaktadırlar. Aynı şekilde mektuplar, raporlar da herhangi bir belge için jeolojik ve topografik bilgiler verebilir. Olaylar unsurundan kasıt şahıslara ve eşyaya etki eden şartlar ve durumları açıklayan bilgi yumaklarıdır.

Basın ve bilgi değerini belirlemede acele etmemek gerekir. Bu tür değerlendirmelerde aşırıya kaçmak değerlendirme işleminin önüne geçebilir ve engelleyebilir. Aynı şekilde unsurlar üzerindeki zamanı kısa tutma, aynı şekilde ispatlayıcı ve bilgi değerleri arasındaki ayrım teorik bir ayrımdır. İspatlayıcı değere sahip olan belgeler aynı zamanda bilgi değeri olan belgeler olabilirler veyahut tersi de olabilir. Doğrudur bilgi değeri olan bir belge aynı zamanda ispat edici bir delili de içerebilir.

Bilgi değeri içeren belgelere ait dosyaların en bariz olanları ister şahıslara ait olsun isterse bir proje ve konu ile bağlantılı olsun fark etmeksizin durum bildiren dosyalardır. Ve çoğunlukla durum bildiren dosyalara ilişkin bir sorun bulunmakta ve çok belgesi bulunan bu dosyaların saklanmasıdaki genişlemedeki imkan ile araştırmacılar için dosyaların korunmasındaki istek arasını pekiştirmekte yatmaktadır. Durum bildiren dosyalar için en bariz örnekler nüfus sayım tabloları, işsizlik tabloları ve okul öğrencilerine ait dosyaları ile suç ve sair dosyalarıdır. Fakat bu değer belki de az olabilmektedir, şöyle ki bu söz konusu doyanın tamamının saklanmak üzere seçimini gerektiren önemli bir etken olarak sayılmaz. Bu tür belgelerin çoğunluğuna bakılarak tarihi araştırma bakımından büyük öneme sahip olan tür yöntemi uygulanır. Bu tür belgeler, gelecekte tarihçinin kaybetmeyeceği ve zihninde unutulmuş olan belgelerin türünü muhafaza ettiği delil için bir örnek olarak kabul edilmektedir. Şöyle ki tarihçi gelecekte de bunu kaybetmez (Ira, 1988).

Tür yönteminin uygulanması esnasında dikkatli olunmalıdır. Eğer bu yöntemin kullanılmasında yanlışlık yapılırsa teşkilatın tarihi ve görevi hakkında tam ve kapsamlı bir şekilde bir portre vermeyen önemli belgelerden bir kısmının türünü kaybetmeye neden olabilir. Bunun için hataya düşmemek için seçilmiş olan türünü bilmek gerekir.

Bilgi değerinden dolayı saklanan belgelerin örnekleri şunlardır (Hammouda, 1999):

- Devlet organlarından bir organa ait bilgiyi ortaya çıkartan veya belirli bir yapıyı ortaya çıkartan tarihi öneme haiz evraklar.
- İlga edilen kurumların, önemi olmayan belgelerden kurtulmakla birlikte ilgili birimlerince kullanıldıkları esnada tabi tutuldukları aynı yöntem ile toplanıp tescil edilen dosya ve siciller.
- Birimlerden herhangi birindeki uzmanlıklar ve sistemlerin gelişimi açıklayan ve çalışma akışını açıklayan planlamalar, yönetmelikler, kararlar ve toplantı tutanakları.
- Kişi ve devlete ait hakları ispat eden veya kadının baş vuracağı mahkeme zabıtları, karar sicilleri, kanuni dayanaklar ve sözleşmeler.
- İmzalanan siyasi, ekonomik ve kültürel antlaşmalar ve sözleşmeler.

İkincil Değerin Belirlenmesindeki Gereksinimler.

Bilgi değerini çıkarma ve belirlemede belirli bir düzeyde bireysel eğilimlerin olması gerekir. Bu durum ispatlayıcı değer belirlenmesinde de kendisinde bulunacak olan bireysel eğilim ile karşılaştırılacaktır. Çünkü, bilgi değerinin belirlenmesi büyük ölçüde belirli bilgi ve kültürün varlığına dayanmaktadır. Teşkilatın görev ve tarihini açıklayan örgütlenme haritaları, emirler, planlamalar, programları gibi.

En önemlileri aşağıda sayılan ve belgelere ilişkin basın ve bilgi değerinin belirlenmesinde bireysel katkının derecesini belirleyen testler bulunmaktadır:

- **İdari İhtiyaç:** İdari ihtiyaçtan kasıt şudur, ayrıcalıklı bilgi değerine sahip olan belgeler belki de belgeyi üreten birimde ihtiyacı olduğundan idari işlerde kullanılmak üzere alıkonulabilir. Hatta bu alıkonulma o belgenin korunması için belirlenen yasal süreyi bile açmış olabilir. Örneğin çalışan memurlara ait özlük dosyaları ölümlerinden sonraki dönemlere kadar alıkonulur. Çünkü bu tür belgeler belki de çalışanın maaşının miktarını belirleme ve devlete ait vergilerin değerinin belirlenmesi gibi çözüm bekleyen sorunlar ortaya çıkabilir. Bu belgeler, teşkilatın belgeye ilişkin özlük açıklamalarını içeren kartekslerde kullanılmaları neticesinde bazı sorunlara neden olabilirler. Bu kartların ebatı 210X297 mmdir. Bu kartekslerin üzerine yapılan faaliyetleri, görev, doğum, evli gibi özlük bilgileri yazılır. Kişi öldüğünde veyahut istifa ettiğinde bu karteksler sürekli bir şekilde saklanır, ancak idari görev bittikten sonra dosya imha edilir (İra, 1988)
- **Tek Nüsha:** Bu ifadeden kasıt şudur, ister matbu olsun isterse matbu olmasın belgede bulunan bilgilerin başka bir yere bulunmamasıdır. Bu durum genel belgelerden daha ziyade özel belgelerde daha çok bulunmaktadır. Şöyle ki umumi belgelerin içeriği genellikle diğer kaynakların muhtevesi ile aynı veyahut benzer olabilmektedir (Schellenberg, 1957).

Arşiv belgesine göre tek olma özelliğinden, Belgenin içerisinde bulunduğu arşiv fonu içerisindeki sahip olduğu ayrıcalıklı yer kastedilmektedir. Tek olma aynı zamanda istinsah meselesini de kapsamaktadır. İdari belgeler müteaddit düzeylerde istinsahı yapılır. Bunun için Arşivde birçok nüsha bulunmaktadır. Müteaddit idari seviyelere göre Arşivde birden fazla nüsha bulunmaktadır. Bunun için benzer nüshalardan birden fazla nüshanın varlığından sakınmak için belgelerin içeriklerinin karşılaştırılması gerekir. Nüshalar arasında temel değişiklikler ve farklılıklar tespit edildiğinde muhafaza edilmesi gerekir. Şayet bu tür belgelerin açık bir değeri bulunur ise muhafazası gerçekleşir (İra, 1988).

İstinsahın iki şekli bulunmaktadır. Birisi harfi istinsaktır. Resmi çekilmiş ve karbonla örnekleri alınmış olan nüshalar. Diğeri ise fakat temel bilgilerin istinsah edilmesidir. Fakat bu yöntem ile istinsahı gerçekleşen belge ile belki de teşkilata ve Arşiv müessesesine ait belki de araştırma alanında fayda sağlayacak olan

önemli bilgiler unutulabilir veyahut ihmal edilebilir. Tek olma ölçütüne ilişkin yöntemin ve belirlemenin sakın ve yavaş bir şekilde yapılması gerekir.

- **Doğruluk ve Güvenilirlik:** Bu kriter şunu ifade etmektedir, Acaba belge kendisinin dayanak ve güven teşkil etmede ve kaynak olmada doğru ve güvenilir midir? Bunun için değerlendirme yapanın belgenin doğruluğunu ispatlamada elinde yeteri derecede bilgi ve birikim olması gerekir. O tıpkı bir tarihçi gibi belgeyi değerlendirmede belgenin siyakının doğru olduğunu kabul etmesi gerekir. Eğer değerlendirmeyi yapan belgenin doğruluğunu değerlendirmede isabet ettirmez ise o gerçeğe aykırı bilgiler ortaya çıkacaktır.

Değerlendirmeyi yapanın belgenin doğruluğunu ispatlamada yapması gereken ilk şey üretildiği zamanda üreten kaynağından emin olmaktır. Genel olarak ta kaynağı bilinmeyen belge kimliği belirsiz belge olup herhangi bir değeri yoktur. Bir çok örneklerde olduğu üzere modern belgelerin çoğunluğu kaynağını, çıkış tarihini, gerekli onayları içermektedir. Değerlendirmeyi yapanın asıl nüsha ile örnek kopyasını ayırmaktır. Eğer belge suret ise bu suret tamamen aslı gibi midir yoksa aralarında farklılık mı var? Çünkü durumun karışık olması araştırmada doğru olmayan sonuçlara götürecektir. Belgelerin doğruluğunun boyutunu değerlendirmede, değerlendiren kişinin iç eleştiri/öz eleştiri prensibine dayandığını görmekteyiz. Delilin doğruluğunu belirleme o belgenin kalıcı olmasına etki eden etken olmaktadır.

- **Anlama:** Bu kriter, gelecekteki araştırmada ciddi bir istihdamın ilk gerekliliği sayılır. Belki de belge üretildiği kaynağa göre anlaşılır olabilir. Fakat aynı belge tarihçilerin gelecekte kullanmaları halinde amacı açık olmayabilir. Bunun için değerlendirmeyi yapanın o tür belgeyi gelecek nesillere bırakması gerekir. Değerinin bilinmesine hüküm verme ve belgenin anlaşılmasının sağlanması için açıklayıcı bilgiye ihtiyaç duyan müsveddeler ve değerlendirmeler, kitaplar, notlar ve işaretler bulunmaktadır.
- **Önem:** Önem etkeni belgeyi üreten ve oluşturan kişinin önemine veyahut belgelerin konularının önemine işaret eder. Kişinin önemine ilişkin olarak

değerlendirmeyi yapan kişi vatanlarının tarihinde önemli rol üstlenen ve olayların akışına etki eden liderlerin ve ileri gelenlerin evraklarını muhafaza ederler. Belgelerin konularını değerlendirme ve çözümledikleri sorunların değerini belirlemede değerlendiren kişi bu konuda tek başına kendi görüşünü ileri süremez. Aksine bu tür belgelerin önem ve değerine karar vermede yeteri kadar bilgi be birikime sahip muhtelif araştırma alanlarında uzmanlaşmış ve tecrübe sahibi olanlardan yardım istemesi gerekir. Burada tarihçilere göre önemlilik faktörü nisbi bir etken olduğunu belirtmek gerekir (Brichford, 1970).

Bir belgenin defalarca kullanılması araştırmada değerinin önemine işaret etmektedir. Belgelere tekrar tekrar başvurmak ve çokça kullanılması bu belgenin önemine işaret etmektedir. Şöyle ki araştırma için istediği belgelerin türlerini tanıma ve arşive gelenlerin ve çalışanların oranını belirleme ile belgelerin önemini belirlemek ve korunmasına karar vermek mümkün olmaktadır. Belgelerin önem ve değerini belirlemede en önemli gösterge istedikleri belgelerle karşılaştırılarak arşive gelenlerin istatistiklerinin çıkartılmasıdır.

- **Zaman Boyutu:** Değerlendirme kriterleri bakımından farklılık arz eden belgelerin değerlendirmesinde zaman boyutu önemli bir etken sayılmaktadır. Ve bu zaman boyutu yıllar geçtikçe de farklılık arz edecektir. Bu bağlamda belgelerin araştırma ve arşivlik değerini belirleme zamanın ihtiyaçlarına göre değişkenlik arz etmektedir. Zaman boyutundan şu kastedilmektedir, Belgenin araştırılmasına ve geçerli sonuçların çıkartılmasına yetecek zamanın belgeler için verilmesidir. Hiç şüphesiz tarihçiler uzun zaman alacak bilgiler sunan belgeleri tercih etmektedirler. Çünkü geçmişin belgelenmesi üzerinden yeteri derecede zamanın geçtiği belgelerle ancak yansıtılabilir. Eğer süre yeterli olursa işte o zaman bizler belgeler üzerinden geçen belgelendirme aşamalarını belirleyebiliriz. Bununla birlikte bu süre zarfında belgelerin değerini belirleme de kolaylaşır (Schellenberg, 1957).
- **Belgelerin Tekamülü:** Belgelerin tekamülünden kasıt şudur, belgeler arasında farklılık ve açıklık olmaması durumudur. Belgelendirmede tekamül boyutu, değerlendirmeyi yapan kişinin belgeyi korumak için seçtiği maddeler esnasında çok etkin ve canlı bir husustur. Belgelerin tekamülü sadece hacim ve kemiyet

olarak tamamlanması değildir. Aynı zamanda yeterli doğru ve güzel bilgilerin varlığı ve tamamlayıcı belgelendirme aşamalarının açıklama boyutunun da olması gerekir.

Bu etkenden kasıt ise şudur, belgelerdeki bilgilerin yoğunluk derecesinin belirlenmesidir. Maaş dosyaları gibi bazı belgeler vardır ki yoğun bilgi içermektedirler. Bir dosya bir kişi için olup çok ayrıntılı bilgileri içerir. Nüfus sayım tabloları ve yolcu listeleri gibi bazı belgeleri vardır ki onlar da geniş bilgiler içermektedirler. Bu tür belgelerde birden fazla kişiye ait fazlaca bilgi bulunmaktadır. Konsolosların, diplomatların ve temsilcilerin raporları gibi bazı belgeler de vardır ki farklı farklı bilgiler içermektedirler (Ira, 1988).

- **Arşiv İmkânları:** Bu terimden kasıt şudur, Arşiv, sürekli bir değere sahip kaynakları kapsama imkânı ve kapasitesidir. Aynı şekilde arşivcilik hizmetini en ucuz ve en iyi bir şekilde sunmasıdır. Arşiv imkânları değeri kısmen diğer değerlerden daha sonra gelmektedir. Şöyle ki; önce idari değer, sonda araştırma değeri ardından arşiv imkanı peşpeşe gelmektedir. Arşivcinin aşağıdaki soruları cevaplayarak arşiv imkânları bağlamında kararlar alabilir:

3. HİZMET KALİTESİ, SINIRSIZ İYİLEŞME VE ÖRGÜT PERFORMANSI

3.1. Hizmet Kalitesi

Kalite, müşteri beklentilerine uygunluk veya müşterinin üründen beklediği tüm özelliklerin toplamı olarak tanımlanmaktadır. Hizmet kalitesi ise; hizmetin, müşterinin beklentilerini karşılayacak düzeyde ihtiyacını giderecek nitelik, uygun zaman, hız, maliyet ve teslimat gibi özelliklerinin toplamıdır (Küçük, 2019).

Bir “hizmet”, müşterilerin belirli maliyet ve risklerin mülkiyeti olmadan elde etmek istedikleri sonuçları kolaylaştırarak müşterilere değer sağlamanın bir yoludur (Grönroos, 2000). Lovelock & Wirtz (2011: 108) iyi bir hizmetin temel gerekliliklerinin temsili olan hizmet demetini; bilgi, danışma, sipariş alma, misafirperverlik, koruma, beklentiler, faturalandırma ve ödeme biçiminde ifade etmektedir.

Hizmet kalitesi, uzun vadeli performans değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan bir tutum olarak ele alınabilir. Burada önemli olan, hizmetin müşteri beklentilerine uygun olmasıdır.

“Hizmet kalitesi, bir hizmetin müşterinin ihtiyaçlarını veya beklentilerini karşıladığı alandır”. Edvardsson’nun hizmet kalitesine göre “hizmet, müşterinin beklentileri ile çalışmalı, ihtiyaç ve gereksinimlerini karşılamalıdır” (Mikhailov ve Pefok, 2010).

Dehghan vd., (2006) ve Gefan (2002) hizmet kalitesini, müşterilerin almak istedikleri hizmetin kalitesi ile gerçekte ne elde ettikleri arasında yaptıkları öznel karşılaştırma olarak aktarmaktadır. Asubonteny vd., (1996), hizmet kalitesini “müşterinin hizmetle karşılaşmadan önce hizmet performansı beklentileri ile alınan hizmet algıları arasındaki fark” olarak tanımlamıştır (Dehghan, 2006)

3.2. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Pek çok bilim insanı, hizmet kalitesini iki ana boyutta değerlendirdi. Birinci boyut, hizmetin ne sunduğu ile ilgilidir (teknik kalite). İkinci boyut ise hizmetin nasıl sunulduğu ile ilgilidir. Hizmetin sonucunu almak için müşterinin transfer ettiği işlemdir (süreç kalitesi). Bir başka bilim adamı da bu boyutu, “işlevsel kalite” olarak

isimlendirdi. Ancak diğerleri bu tutarsızlıkları teyit ederken, genellikle “hizmet kalitesi” kullanımı, “süreç kalitesini” ifade ettiğinde, kafa karıştırıcı duruma geldi. Başka bir karışıklık da hizmet kelimesi ne zaman kullanılırsa kullanılsın “hizmet süreci” ile “hizmet sonucu” arasında çıkmaktadır. Süreç kalitesi, genel bir hizmet olarak alınmalıdır.

Süreç ve sonucun bir kombinasyonu da aynı şekildedir. Hizmet kalitesi, tüm süreç kalitesini ve sonuçların kalitesini ifade etmek için kullanılır.

Hizmet kalitesini ölçmek için on temel boyut belirlenmiştir: Hizmete erişim, anlayış, nezaket, verimlilik, güvenlik, inanılabilirlik, iletişim, yanıt verebilirlik, güvenilirlik ve maddi olmayan aktifler. Araştırmacılar, uygulanabilirlik hizmetlerini aşağıdaki gibi seçtiler: Komisyonculuk, tamir ve bakım işleri perakende ticareti, telefon hizmeti uzun vadeli tahvilleri, kredi kartları. 1988'de, genişletilmiş on boyut, herhangi bir hizmet kuruluşunda uygulanabilen ve hizmet kalitesi modeli (servqual) olarak adlandırılan hizmet kalitesinin beş boyutu olarak özetlenmiştir (Reformer, 2017).

3.3. Servqual ve Hizmet Kalitesi

Servqual, müşteri odaklı hizmet kalitesi ölçeğidir (Parasuraman vd., 1985). Daha önce araştırmacılar hizmet kalitesinin, fiziksel kalite, kurumsal kalite ve etkileşimli (interaktif) kalite olarak üç ana bileşenden oluştuğunu savundu.

Fiziksel kalite: Hizmetin tüm fiziksel yönlerine işaret eder.

Kurumsal kalite: Müşteri hizmet organizasyonunun genel algısına ilişkin imaj veya itibar ile ilgili kalite boyutu olan organizasyon imajını ifade eder.

Etkileşimli (İnteraktif) kalite: Çalışanlar ve müşteriler arasındaki temasları esas almaktadır (Mikhailov ve Pefok, 2010).

Servequal, birçok yazar tarafından incelenmiş ve eleştirilmiştir. Hâli hazırda tartışılan soruların çoğu, beklenti ve kalitenin algı bileşenleri arasındaki ilişki ile ilgilidir. Bazı yazarlar, müşteri algısının ikisinin en önemli bileşeni olduğunu ve

sadece birinin göreceli olarak kolaylıkla ölçülebilir olduğunu iddia etmektedir (Parasuraman vd., 1985). Servqual ile ilgili genel eleştiri, kalitenin, beklentilerden daha çok algılarla daha doğru ölçülen bir performans yapısı olduğundan ileri gelmektedir (Redmond, 2005).

Müşteri beklentileri, sunulanlardan daha ziyade müşterilerin hizmet olarak düşünmesi gerektiği bir olgudur. Müşteri beklentilerini etkileyen dört faktör, ağızdan ağıza iletişim, kişisel ihtiyaçlar, deneyim ve dış iletişim olarak sıralanabilir. Teslim edilen performans algısı, müşterinin beklentilerini karşılamadığında bir boşluk ortaya çıkar. Bu boşluk, algıları veya beklentileri veya her ikisini etkileyen stratejileri belirleyerek ve uygulayarak giderilir.

Servqual, geniş bir servis yelpazesinde uygulanabilecek şekilde tasarlandı. Biçimi (formatı), özel ihtiyaçlara göre uyarlanabilir. Kalitedeki farkları ölçmek için Servqual modelinin genişletilmesi önerisi çok değerlidir.

Uzaklık değeri, beklenti ifadelerinden algıları çıkartarak hesaplanır. Boşluk değerleri pozitif ise, bu beklentilerin gerçekte aşıldığı anlamına gelir. Bu, servis yöneticilerinin kaynakları en iyi performans gösteren alanlarda uygulama yapmaları gerekip gerekmediğini kontrol etmelerini sağlar. Servequal aracı, hizmet kalitesi seviyesinin yanı sıra boşlukları ve kapsamını belirlemek için beş temel boyutu kullanmaktadır. (Ramseook vd., 2010).

Beş genel boyut aşağıdaki gibidir:

Fiziksel varlıklar: Fiziki olanaklar, donanım ve personelin görünümü.

Güvenilirlik: Söz verilen hizmeti güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirme yeteneği.

Heveslilik: Müşterilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma istekliliği.

Güvence (yetkinlik, nezaket, güvenilirlik ve güvenlik dâhil): Çalışanların bilgisi ve nezaketi ve onların güvenini sağlama kabiliyeti.

Empati (erişim, iletişim, müşterinin anlaşılması dâhil): Kişinin kendini karşısındakinin yerine koyması, onun duygu ve hayal dünyasını anlamaya çalışmasıdır (Küçük, 2016: 94).

3.4. Hizmet Kalitesi Boşluk (Fark) Modeli

(Parasuraman vd., 1985) tarafından geliştirilen model, müşteri beklentileri ve algılanan hizmet arasında genel bir boşluğa yol açan özgün boşlukları belirlemektedir.

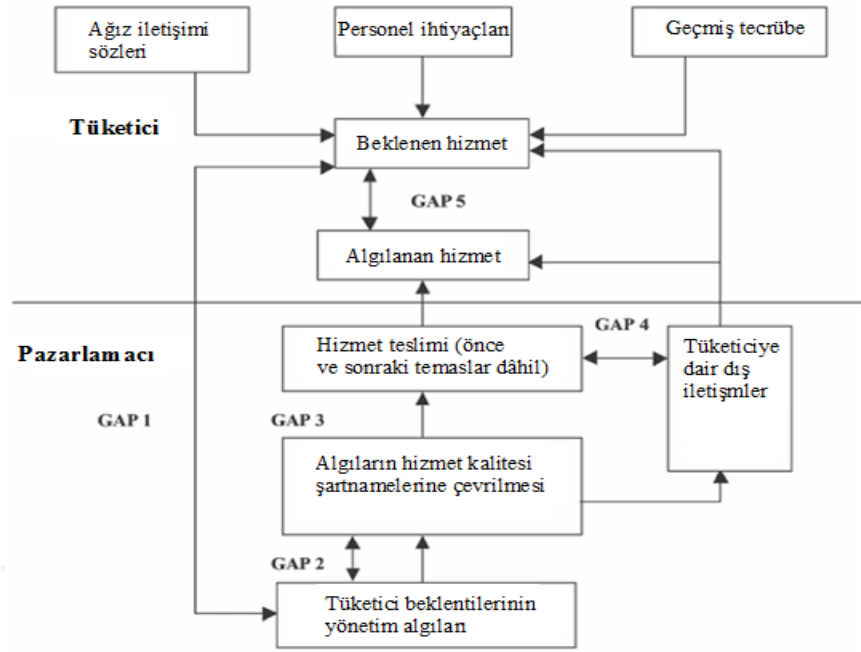
Hizmet deneyimi beklentileri, müşteriler tarafından hizmet kalitesi kararında algılanan hizmet performansına karşı ölçülmek üzere kullanılır. İlk boşluk (gap), müşteri beklentileri ile müşteri beklentileri ve müşteri beklentilerinin yönetim algılarındaki fark olan “bilgi boşluğu” olarak adlandırılır.

Yöneticilerin hizmetin doğru tasarımını seçmemesi ve standartları oluşturması durumunda, ikinci boşluk “tasarım boşluğu” olarak adlandırılır (Parasuraman vd., 1985).

Standart hizmeti sağlamayan gerçek hizmet performansı ile ilişkisi olan üçüncü boşluk “performans boşluğu” olarak adlandırılır. Vaatlerle uyum olmayan performansla ilgili olan dördüncü boşluk “İletişim boşluğu” olarak adlandırılır. Beşinci boşluk dört boşluğa göre belirlenmiştir.

$Boşluk5 = f [boşluk1, boşluk2, boşluk3, boşluk4]$.

Şekil 3.1, hizmet kalitesindeki boşlukları göstermektedir.



Şekil 3.1: Hizmet Kalitesindeki Boşluklar (Parasuraman vd., 1985)

3.5. Sınırsız İyileşme

Sınırsız iyileşme, TKY uygulamalarında karşılaşılan sorunlara, TKY'nin başarısını etkileyen veya sınırlayan faktörlere dikkat çeken ve sürekli iyileştirme çalışmalarında karşılaşılan tüm sınırlamaların elimine edilmesi üzerine kurulu, (Küçük, 2011) tarafından önerilen yeni bir iyileştirme aracıdır.

Yapılan alan araştırması ile reel sektördeki karşılığı da ortaya konmaya çalışılan bu araç, yeni bir iyileşme aracı ve uygulaması olarak yararlanıldığında, örgütsel performansın iyileştirilmesine önemli katkı sağlayacaktır.

Sınırsız İyileşme; “Tüm örgütsel süreçlerde iyileştirmenin sürekli ve herhangi bir sınırlama olmaksızın gerçekleştirilmesi, kalite iyileştirme çalışmalarının tüm süreçler, kişiler, aşamalar ve diğer örgüt içi ve dışı faktörlere yaygınlaştırılması ve bunun için mevcut ve muhtemel tüm sınırlamaların ortadan kaldırılmasını esas alan bir kalite iyileştirme uygulamasıdır” (Küçük, 2016b).

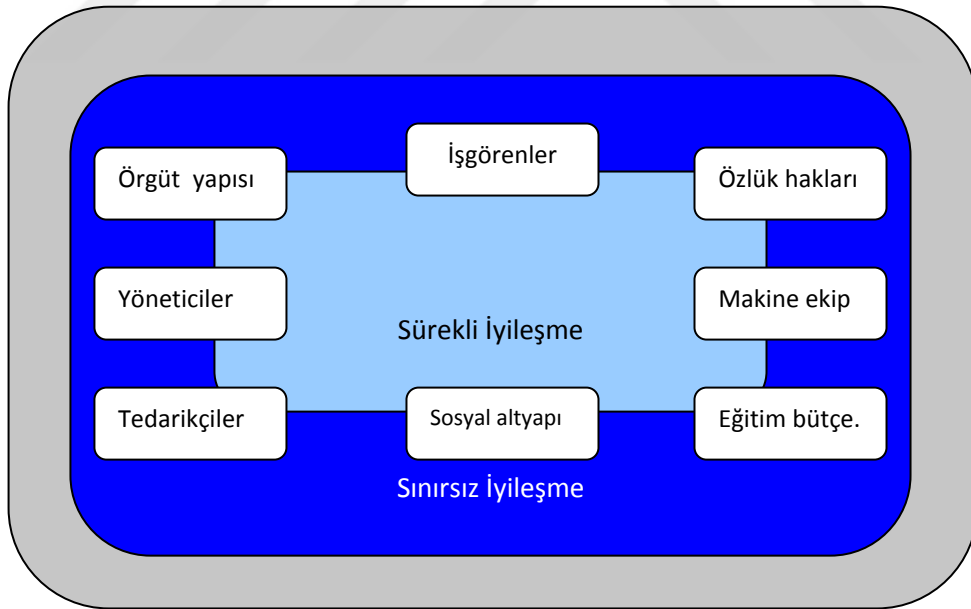
Sınırsız iyileştirmede, tüm, kişi, aşama ve uygulamaların iyileşme kapsamına alınması, buna ilişkin tüm sınırlamaların kaldırılması, engellerin elimine edilmesi,

böylece iyileşmenin kapsamının olabildiğince genişletilmesi hedeflenmektedir. Bunun sonucunda mümkün olan en iyi verimlilik, etkinlik ve kalite düzeyine erişmek sözkonusu olabilecektir (Küçük, 2016b).

Sınırsız iyileşmenin uygulanmadığı örgütlerde sürekli iyileşme, belli alanlarla sınırlandırılmakta, bunların dışında belli süreç, kişi veya alanlara yaygınlaştırılmamaktadır. Bu kişi veya süreçlerin ya dokunulmazlığı vardır veya bunların daha iyileştirilemeyeceği (?) düşünülmektedir. Bunun nedenleri, kişi veya sürece göre farklılık göstermektedir (Küçük, 2016b).

Nedeni ne olursa olsun, iyileşme dışı kalan unsurların varlığı, örgütlerde genel olarak TKY'nin özelde de sürekli iyileşmenin başarısını azaltmaktadır.

TKY uygulamalarında kapsam dışı bırakılabilen bu konu ve hususlar, Şekil 3.2.'de gösterilmiştir (Küçük, 2016b).



Şekil 3.2. Sürekli İyileşme Dışında Bırakılabilen Unsurlar ve Sınırsız İyileşme

Şekil 3.2'den görüldüğü üzere, örgüt yapısı, bir kısım yönetici ve işgörenler, bazı tedarikçiler, makine ekipmanın bir kısmı iyileşme dışı bırakılabilmekte, diğer unsurlar üzerinden iyileştirme çalışmalarının yürütülmesi istenebilmektedir.

Oysa bir örgütte tüm unsurlar eğer iyileşme kapsamına alınamıyorsa, o örgütte sistematik anlamda bir iyileşmeden bahsedilemez ve bunun sonucunda da örgüt performansında arzu edilen iyileşme sağlanamaz.

3.5.1. Sınırsız İyileşmenin Amacı ve Önemi

Sınırsız iyileşme, kavramsal anlamda ilk olarak bu çalışma ile bilimsel literatüre kazandırılmaktadır. Gerçekleştirilen uygulama da sınırsız iyileşmenin ilk uygulamasıdır ve teorik boyutu desteklemektedir. Bundan sonra, bu konuda daha başka çalışmalar da yapılacak ve konu daha da ileriye götürülebilecektir.

Kalite iyileştirme çalışmalarında, özellikle bazı sektörlerde iyileşme kapsamına alınamayan tabiri yerindeyse mayınlı araziler nedeniyle, TKY uygulamalarında tam bir başarı sağlanamamaktadır.

Sınırsız iyileşmenin temel amacı iyileşmeyi tüm unsurlara yaygınlaştırarak faktör verimliliğini, her aşamada olabildiği ölçüde artırmak, bunun sonucunda, müşteri memnuniyeti ve kâr artışı sağlamaktır.

Bu temel amaç çerçevesinde sınırsız iyileşmenin amaçlarını (Küçük, 2011) maddeler halinde sıralamıştır. Bu amaçlar:

- Kalite iyileştirmeyi tüm unsurlara yaygınlaştırmak
- Tüm faktörlerin etkinliğini ve verimliliğini artırmak
- Gerçek bir iyileşme sağlamak
- Üretim miktarını artırmak
- Kârı artırmak ve
- İşgören ve Müşteri memnuniyetini artırmaktır.

Sınırsız iyileşmenin önemi temelde, TKY uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ile kalite iyileştirmenin ancak belli sınırlar içerisinde ve kısıtlı bir çevrede yapılabilmesinden kaynaklanmaktadır.

Sınırsız iyileşme yaklaşımı, tüm kişi, işlem, araç vb.nin iyileştirme kapsamına alınmasını sağlamak gibi temel bir öneri getirmekte ve bu eksikliğe dikkat çekmektedir. Böylece tüm unsurlar iyileşme kapsamına alınmakta, bu durumda TKY uygulamasının başarısı artmakta, gerçek anlamda örgütsel performans ve müşteri memnuniyetinin artışı sağlanabilmektedir.

3.5.2. Sınırsız İyileşmenin İlkeleri

TKY'nin temel ilkeleri çerçevesinde kalmak kaydıyla sınırsız iyileşmenin çerçevesini çizen, temel faaliyetlerini belirleyen ve genel kurallar koyan ilkeleri vardır. Sınırsız iyileşme, ancak bu ilkeler çerçevesinde yürütülürse başarılı olabilecektir.

Bu ilkeler aşağıda sıralanmıştır (Küçük, 2016b).

- Mükemmeliyetçilik esastır
- Kalite sınırlandırılmaz
- Her işlem önemlidir
- Her öneri değerlidir
- Her müşteri değerlidir
- Her işgören değerlidir
- Her unsur eleştirilebilir
- Her parça değiştirilebilir
- Hiçbir unsur vazgeçilmez değildir

3.5.3. Kamu Sektöründe Sınırsız İyileşme

Kamu sektöründe önceden belirlenmiş esaslar, bütçe ve mevzuat çerçevesinde işlemler yürütülmektedir. Bu durum, iyileştirme uygulamalarına sınırlamalar getirmektedir.

Kamuda özlük haklarının güvence altına alınması iş tatminini sınırlamaktadır. Derece ve kademenin kıdeme dayalı olarak otomatik hesaplanması ve bunun dışına çıkılamaması nedeniyle işgörenlerin getirileri değişmemektedir.

Sözlü takdirle performansı artırmanın bir sınırı vardır. Atama ve terfi uygulama esasları kanunla belirlenmiştir. Bunun dışında bir uygulama yapabilmek mümkün değildir.

Kamuda ayrıca bir takım subjektif durumlar oluşabilmekte, yöneticiler baskı altında karar verebilmekte, astlarla bilgi paylaşımında bazı eksiklikler yaşanabilmekte ve yer yer kişisel inisiyatiflerle eğitim hakkı kısıtlanarak yükselme imkanları ortadan kaldırılabilmektedir.

Son olarak TKY'nin örgütsel küçülme, personel güçlendirme gibi tüm uygulamalarını kamuda gerçekleştirmek mümkün olmayabilir.

3.5.4. Kritik Başarı Faktörleri

Her uygulama gibi sınırsız iyileşmenin de kritik başarı faktörleri vardır ve bu faktörlere dikkat edilirse başarılı olacaktır.

Sınırsız iyileşmenin kritik başarı faktörleri maddeler halinde aşağıda sıralanmıştır (Küçük, 2016b).

- Yönetimin liderlik ve sorumluluğu
- İç ve dış müşteri tatmini
- Misyon ve vizyonun herkesin katılımıyla belirlenmesi

- Sınırsız değişim
- Kararlılık
- Eğitim
- Performans ölçütlerinin belirlenmesi
- Öneri ve ödöl sistemi

Görüleceği üzere yönetimin liderlik etmesi ve sorumluluk almasından öneri ve ödöl sistemine kadar farklı başarı faktörleri sözkonusudur ve bu faktörelere dikat edilmesi halinde sınırsız iyileşmenin başarılı olacağı değeriendirilmektedir.

3.5.5. Sınırsız İyileşmenin Kısıtları

Sınırsız iyileşme, ancak tüm unsurları iyileşme kapsamına alma iradesi gösteren örgütlerde uygulanabilecektir. Dolayısıyla bir takım ön yargıları veya kabulleri bulunan örgütler bu yeni iyileştirme aracını uygulayamaz.

Sınırsız iyileşme, tüm TKY uygulamalarını içtenlikle benimsemiş ve uygulamakta olan, tüm unsur ve aşamalarını iyileştirme kapsamına almış ve gelişmelerini sağlamış olan örgütlere fazla bir katkı sunamayacağı düşünülebilir. Çünkü bu örgütler zaten bütün unsurlarını iyileştirme kararlılığındadır. Sınırsız iyileşmenin bu örgütlere katkısı, uygulama sistematığı sağlama ve kendilerini tekrar gözden geçirerek varsa kör noktaların belirlenmesi ve iyileştirilmesi olabilir.

Son olarak sınırlı iyileştirme örgütlerde mevcut insan kaynakları ile uygulanacaktır. Bu kişilerin konuyu kabullenme, benimseme, eğitim gibi konulardaki olası eksiklikleri ve insanın doğasında var olan ve her örgütte yaşanabilecek problemler türünden bazı hususlar, diğer kısıtlar olarak ifade edilebilir.

3.5.6. Sınırsız İyileşme Uygulamalarında Karşılaşılabilecek Sorunlar

Uygulamada karşılaşılabilecek sorunların önemlileri aşağıda sıralanmıştır (Küçük, 2016b).

- Üst yönetim veya orta kademe yöneticiler direnç gösterebilir
- Belli kişiler iyileşme kapsamından çıkarılmak istenebilir
- Belli aşamaların veya uygulamaların kapsam dışı bırakılması
- Önerilere sınırlama getirilmesi
- Yasal düzenlemeler
- Teknolojik ve finansal yetersizlikler
- Kontrol edilemeyen çevre faktörleri,

Bu faktörlerin sıralanmasının nedeni; sahada test edilmiş olan sınırsız iyileşme yaklaşımına ait tespitler doğrultusunda, özellikle uygulayıcılar bakımından karşılaşılabilecek sorunları önceden tespit etmek ve araştırmacılara veya bu iyileştirme aracından yararlanmak isteyen kuruluşlara yol göstermektir.

3.6. Örgüt Performansı

3.6.1 Örgüt Performansı Tanımı

Performans, hayatımızın her anında gerçekleştirilen faaliyetlere ve bu faaliyetlerde istenilen hedeflere ulaşmadaki en etkili faktörlerden bir tanesidir. İşletmeler için de çok önemli bir faktördür. İşletme performansını etkileyen pek çok faktör bulunmasına karşın örgüt performansı sektöre ve şirket yapısına göre incelenmektedir (Erdil ve Kitapçı, 2007).

Performans” en basit haliyle verimliliğin ölçülmesi olarak tanımlanır. Detaylandırarak olursak performans; bir işi gerçekleştirmeyi hedefleyen bireyin, bir grubun veya bir örgütün hedeflenen amaca ulaşp ulaşmadığı veya neleri başarabildiğinin nitel ve nicel olarak ifade edilmesidir. Tinaz (1999). İşletme açısından değerlendirildiğinde performans kavramı, örgütün elindeki kaynakların tümünü etkin kullanarak hedeflerini gerçekleştirebilmesi anlamına gelmektedir (Mowday vd., 1982; Gibbs, 2006).

Performans kavramı, genel olarak belirlenen düzeye ne ölçüde yakın sonuçlara ulaşıldığının bir göstergesi olarak tanımlanabilir. İşletme performansı ise, örgüt

İşletmenin amaçlarına ulaşılabilmesi için gösterilen tüm gayretlerin değerlendirilmesi ise “örgüt performansı” olarak açıklanmaktadır (Akal, 1992).

İşletme performansı; belirlenen tüm amaç ve hedeflerinin gerçekleştirilebilmesi için uygulamaya konan tüm faaliyetler ve çabaların bütünüdür (Zerenler, 2005). İşletme performansı; örgüt biliminin birçok boyutunda uygulanan mali, operasyonel, ve örgütsel olarak üç ayrı perspektifte değerlendirilmektedir, örgüt performansı, müşteri memnuniyeti, firma çalışanı memnuniyeti gibi kişisel değerlendirmeler yapılarak tarafsız ölçme araçlarıyla ölçülmekte ve analiz edilmektedir (Erdil ve Kitapçı, 2007).

Neely ve Adams (2001), örgüt performansı ve yeniliğin; yöneticilerin, akademisyenlerin ve kamu politika yapımcılarının gündeminde yer alan önemli konulardan biri olduğunu belirtmişlerdir. Bu noktadan hareketle; örgüt performansı ile ilgili ve etkilediği düşünülen beş yenilik boyutuna yönelik incelemenin yapılması amaçlanmıştır. Bu beş yenilik boyutu (1) ürün yeniliği, (2) süreç yeniliği, (3) pazarlama yeniliği, (4) organizasyonel yenilik ve (5) teknolojik yenilik olarak belirlenmiştir.

Örgüt performansı, örgüt çalışma sisteminin amaçlarına, sanayi ortalamasına veya tarafsız olarak önceden belirlenmiş olan hedeflere ulaşma durumuna ilişkin bir bilgi sunmaktadır (Küçük vd., 2015).

Avrupa ve ulusal kamu politika yapımcıları, şirketlerin birbirleriyle rekabet etmelerini sağlamak için yenilik yapma şekliyle bazı düşünceler ortaya atmışlardır (Kim, Han ve Park, 2001). yenilik ile örgüt performansı arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki vardır. Bu nedenle de yenilikler ortaya koymak örgütlerin bir fonksiyonu haline gelmiştir. İşletme performans göstergeleri olarak, pazar payı, pazar payı artış yüzdesi, satışlar, satışlardaki artış yüzdesi, müşteri tatmin ve sadakat göstergeleri, marka bilinirliği ile ilgili veriler alınabilir.

Stratejik yönetimin en kapsamlı sistemlerinden sayılan biri de Kaplan ve Norton’un (1992) yayınladıkları, aynı isimli kitapla tanıttıkları “Balanced Scorecard” yani “Dengeli Sonuç Kartı” yaklaşımı olduğuna değinilmelidir. Bu yaklaşım, örgüt performansı ile ilgili “dengeli” bir bakış açısı elde edebilmek için para, üretim, satış,

organizasyon gibi çeşitli açılardan bir arada ölçme ve değerlendirme yapılabildiğini vurgulamaktadır.

Yeniliği ortaya çıkarmak, örgüt performansını etkileyen en önemli faktörler arasında kabul edilir (Hult vd., 2004).

En kaba örgüt performansı anlayışı, örgütün ekonomik hedeflerinin yerine getirilmesinde beklenen basit sonuç odaklı parasal göstergelerin kullanımı ile ilgilidir. Mali performans en basit şekliyle satışlardaki artış, kar, hisse kazancı ve diğerleridir (Venkatraman ve Ramanujam, 1986).

Yenilik, çevreden kaynaklı belirsizlikler ve aşırı derecede artış gösteren rekabet durumuyla ilgili sadece örgütün büyümesi için değil aynı zamanda örgütün devamını da sağlamak için önemli bir olgudur. Yenilik çok önemli bir fonksiyondur ve yenilikler ile örgüt performansı arasında anlamlı ve karşılıklı bir ilişki vardır (Kim, Han ve Park, 2001).

İşletme performansını bir örgütün kaynaklarını en etkili ve verimli şekilde kullanarak organizyonel hedeflere ulaşma becerisi olarak tanımlamakta mümkündür (Parlak, 2011).

İşletme performansı, farklı durumların ortaya çıkardığı bir başarı göstergesidir ve bir bütünü ifade eder. Bundan hareketle örgütün belirli bir dönem ya da bütünsel performansı dile getirildiğinde, bu performansın oluşmasında etkili olan ya da onu etkileyen durumların hepsinin ifade edildiği akla gelmelidir (Yavuz, 2010).

3.6.2. Örgüt Performans Ölçeği

İşletme performansı kavram olarak ilk kez 1986 yılında Venkatraman ve Ramanujam tarafından literatüre kazandırılmıştır. Ardından konuyla ilgili alan araştırmaları incelendiğinde İşletme performansı ile ilgili geliştirilen ölçek çalışmalarına Tablo 3.1’de yer verilmiştir. Bu ölçekler dünya çapında kabul görmüş, çok sayıda ülkede güvenilirliği ve geçerliliği pek çok araştırma tarafından ispatlanmıştır.

Tablo 3.1. İşletme Performansı Ölçeği

(Powell ve Dent-Micallef, 1997) tarafından geliştirilen “örgüt Performansı” Ölçeği Tek boyutla ele alınmakta olup toplamda beş sorudan oluşmaktadır.
(Matsuna ve Mentzer, 2000) ise yaptıkları çalışmada örgüt performansını satış, karlılık, pazar payı ve genel pazar performansı olmak üzere dört boyutta ele almıştır.
(Rose ve Shoham, 2002) da örgüt performansını satış, karlılık, pazar payı ve genel pazar performansı olmak üzere dört boyutta incelemiştir.
(Fraj-Andres vd., 2009) tarafından yöneticilerin rakiplerine göre örgütlerinin performansını ticari, operasyonel ve finansal açıdan değerlendirmeleri için 16 ifadeden oluşan örgüt performansı ölçeği geliştirilmiştir.
(Brandau ve Hoffjan, 2010) geliştirilen ölçek etkinlik, yeterlilik, verimlilik, kalite, çalışma ortamının kalitesi, yenilik, karlılık ve bütçeye uygunluk ve müşteri performansı boyutlarını kapsamaktadır.

3.6.3. İşletme Performansının Tarihsel Gelişimi

İşletme performansının ölçülmesinde pazar payı, kârlılığı, satış hacmi, finansal sonuçları (ciro vb) kavramlarının sıklıkla kullanıldığı gözlemlenmiştir. İşletme performansının ölçülmesine yönelik geliştirilen değişkenler ve tarihsel süreç Tablo 3.2’ de gösterildiği gibidir.

Tablo 3.2. Yıllara Göre Performans Ölçütü İncelemeleri

Yazarlar ve Yılları	Performans Ölçütleri
Skinner, 1969	Üretkenlik, hizmet, nitelik ve yatırımın geri dönüşü
Campanella ve Corcoran, 1983	Kalite seviyesi (hata yüzdesi) ve maliyetleri
Richardson, Taylor ve Gordon, 1985	Ürün yüzdesi, birim başına düşen maliyet, kalite, zamanında teslimat, iş gücü seviyesi, yeni ürün sunma yeteneği, ürün ve hacim esnekliği
Rosenfield, Shapiro ve Bohn, 1985	Maliyet ve teslimat süresi
Skinner,	1985 Maliyet ve etkinlik, ürün kalitesi/güvenirlilik, teslim süresi ve güvenirliliği, yatırım, ürün ve hacim esnekliği
Fine, 1986	Hatalı olmama oranına uygunluk seviyesi, toplam maliyet=değerleme + koruma+ hata maliyetleri
Miller ve Roth, 1988	Fiyat, kalite tutarlılığı (uygunluk), yüksek üretkenlik, esneklik, hızlı hacim değişimi, hızlı teslimat, güvenilir teslim, satış sonrası hizmet ve promosyon
Miller ve Kim,	1990 Genel maliyetler, üretim maliyeti, teslim hızı, yeni ürün geliştirme hızı, stok hızı ve kalite
Schonberger,	1990 Dağıtım süresini azaltma, iş gücü üretkenliği, girdi ve çıktı kalitesi, üretim birim maliyeti ve tahmin uygunluğu
New,	1992 Dağıtım süresi, teslimat güvenirliliği, kalite, fiyat, tasarım genişliği ve hacim esnekliği
Carbett ve Wassenhov, 1993	Maliyet, zaman (esneklik, hizmet, teslim, yenilikçilik), kalite (güvenirlilik, uygunluk, dayanıklılık, hizmet verebilirlik, esneklik)
Flynn, Filippini, Forza ve diğ., 1996	Teslim süresi, kalite tutarlılığı/yeteneği, üretkenlik, satış maliyeti
Mapes, 1996	İmalat maliyetleri, kalite tutarlılığı, dağıtım süresi, teslimat güvenirliliği, yeni ürün sunum hızı ve oranı, ürün çeşitliliği
New ve Szejczewski, 1996	Üretkenlik, müşteri hizmeti
Küçük 2019, 2020	Örgüt performansı, işgören performansı

4. YÖNTEM

Bu bölümde, tez kapsamında yapılan araştırma sürecine ilişkin aşamaları, kullanılan araştırma yöntemleri, araştırmanın nasıl tasarlandığı araştırma süreci ile birlikte açıklanmıştır.

Belirtilen çerçevede burada, sorun bildirimi, konun önemi, çalışmanın amacı, beklenen faydalar, araştırmanın varsayımları, araştırma modeli, araştırmanın kapsamı, veri toplama araçları ve yöntemleri ve araştırmanın hipotezleri ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır.

4.1. Problem Durumu

Araştırmacıların, arşiv merkezlerinden istek ve beklentilerini anlamak, yaşadıkları olumsuzlukların iyileştirilmesi, örgüt performansını arttırmada ve araştırmacı memnuniyetini sağlamada önemli bir faktördür.

Günümüzde araştırmacılar, öğrenciler ve diğer okuma ya da araştırma eğilimi olan insanlar kütüphanelerden ve arşivlerden yararlanmakta, kütüphane ortamında karşılaştıkları hizmet sunumu, onların bu alanlardan yararlanma motivasyonlarını artırmaktadır. Oysa yerleşik eski uygulamalar, okuyucuyu anlama üzerine kurulu olmayan süreçler, asıl işinin okuyucuyu memnun etmek olduğunun bilincinden uzak işgörenler, sistematik olmayan bilgi paylaşımı ve hizmet sunumları, okuyucuyu olumsuz etkilemekte, bilimsel araştırmaların düzenli yürütülmesini olumsuz etkilemektedir.

Literatüre bakıldığında bu konuda yapılan çalışmaların yetersizliği göze çarpan bir gerçektir. Çalışma kapsamında ele alınan hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ölçeklerinin bir arada bulunduğu çalışmaların yapılması, kurum ve kuruluşların verimliliğini arttıracaktır.

Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, bu konuda tüm kesimlerin kalite iyileştirme sürecine katılması anlamında sınırsız iyileşme çalışmaları ve böylece örgüt

performansı anlamında kütüphanelerin performansının iyileştirilerek okuyucu memnuniyetinin artırılması, temel bir eksiklik olarak varlığını devam ettirmektedir.

4.2. Konunun Önemi

Araştırma, arşiv ve kütüphanelerdeki hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, bu konuda tüm süreç ve görevlilerin iyileştirmeye dahil edilmeleri ve bunun sonucunda kalitenin ve örgüt performansının iyileştirilmesine odaklanmaktadır.

Kütüphanelerin performansını artırmak üzere tasarlanmış olan bu araştırmanın önemi birkaç açıdan değerlendirilebilir:

- Kamu belgelerinin saklanması, korunması ve arşivlenmesi, devlet düzeni, süreklilik ve toplum aklı bakımından önem arz etmektedir.
- Arşiv merkezlerinde hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için sınırsız iyileşmeden yararlanılabilir. Bunun sonucunda örgüt performansının artması beklenmektedir.
- Ayrıca çalışma kapsamında kullanılan hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ölçeklerinin bir arada bulunduğu çalışma sayısı sınırlıdır. Bu çalışmayla değişenlerin arasındaki ilişkilerin araştırılması sonucunda literatüre katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

4.3. Çalışmanın Amacı

Bu çalışma; Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların yararlanacakları hizmetin kalitesi, kalitenin iyileştirilmesi ve kütüphanelerin performansının artırılması üzerine kuruludur.

Bu çalışmanın amacı; hizmet kalitesi algısı ile sınırsız iyileşme ve örgüt performansı arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

Bu genel amaç çerçevesinde hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme ve örgüt performansına ilişkin ölçekler istatistiki olarak sınanacak, ölçeklerdeki ifadelerin ve alt boyutlarının önem düzeyleri belirlenecektir.

Yine araştırmaya katılan okuyucuların demografik özellikleri; yaş, cinsiyet vb. kontrol değişkenleri bakımından incelenmiş olacaktır.

4.4. Beklenen Yararlar

Yapılacak araştırma sonucunda Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların hizmet kalite algısı belirlenecek, hizmet kalitesi ölçeğindeki ifadelerin önem düzeyleri belirlenebilecek böylece araştırmacıların eğilimleri, memnuniyet faktörleri tespit edilmiş olacaktır. Bunun neticesinde kalite artırılmasına yönelik önerilerde bulunulacak, kaite artışına katkı sağlanacaktır

Yine araştırma ile sınırsız iyileştirme bakımından Libya ulusal arşivinde kalite iyileştirmeye yönelik uygulamaların geçerliliği sınanacak, belirtilen konularda iyileştirme yapılabilmesi bakımından yol gösterilecektir.

Yine örgüt performansı bakımından arşivin durumu belirlenecek, örgüt performansına ilişkin göstergeler üzerinden yönetimlere önerilerde bulunulacaktır. Bunların neticesinde hizmetlerin iyileşmesi, kalitenin artması ve memnuniyet artışına katkı sağlanması beklenmektedir.

4.5. Araştırmanın Varsayımları

Bilimsel yöntem, bütün bilim dalları için geçerli olan bir problem çözme yaklaşımıdır. Arşiv merkezine yönelik hizmet kalitesinin sınırsız iyileşme ve örgüt performansı arasındaki ilişkiyi belirlemede uygun bir başlangıç noktası olacaktır. Alan araştırması yürütülürken, araştırmacının genel görüşü bu bağlamda oluşturulmuştur. Bu araştırmanın temel varsayımı, hizmet kalitesinin sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ile arasında pozitif bir ilişki olduğudur.

Genel olarak da çalışmaya katılan arşiv merkezi yararlanıcılarının içtenlikle cevap verdikleri, soruları doğru anladıkları ve böylece araştırma verilerinin daha başında gerçekçi olduğu varsayılmaktadır.

4.6. Araştırmanın Kısıtları

Bu çalışmadaki sınırlamalardan (kısıtlamalardan) biri, Libya Ulusal Arşiv Merkezine gelen araştırmacılar üzerinde çalışma yapılması, yoğun işleri olan bu araştırmacıların

zaman kısıtının bulunmasıdır. Bu nedenle arşiv merkezine gelen araştırmacılara ulaşılmasında bir takım zorluklar yaşanmıştır.

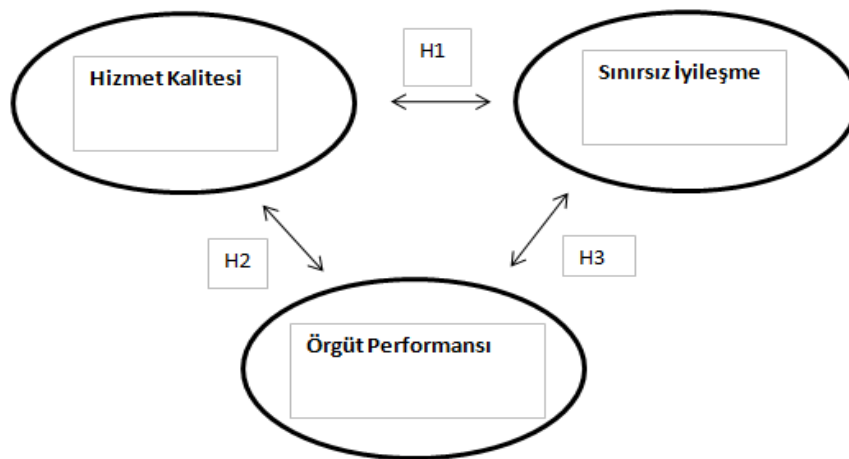
Ayrıca, anket formlarının dağıtılması ve toplanmasının uzun zaman alması nedeniyle, kağıt anketler yapılmış, e postayla göndermek yerine elden dağıtılmıştır. Tüm bunlara rağmen, bütün soruları cevaplamayan veya anketi cevaplamadan boş bırakanlar olmuştur. Bazıları ise bir şekilde veri toplama aracını geri vermemiştir.

Yine çalışma bir arşiv merkezi ile kısıtlı tutulmuştur. Belki başka benzer hizmet merkezlerinin uygulamaları da birlikte ele alınsa daha kapsamlı bulgular elde edilebilir, farklı sonuçlar çıkması mümkün olabilirdi.

4.7. Araştırmanın Modeli

Araştırma kapsamında anket çalışması ile hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Sınırsız iyileşme ve örgüt performansı çeşitli faktörlerden etkilenen bir değişken ve aynı zamanda araştırmacının kaliteli bir hizmet almasının en önemli göstergelerindendir.

Araştırma modeli Şekil 4.1.'de gösterilmiştir.



Şekil 4.1: Araştırmanın Modeli

Modeli kapsayan bazı değişkenler aşağıda verilmiştir:

Hizmet kalitesi ölçeği aşağıdaki ifadelerden oluşmaktadır:

- Libya ulusal arşivi güncel donanımlara sahiptir.
- Libya ulusal arşivinin tesisleri görsel olarak çekicidir.
- Libya ulusal arşivi çalışanları giyimlerine dikkat eder ve düzgün bir görünüşe sahiptir.
- İkinci değişken olan sınırsız iyileşme ölçeği aşağıdaki ifadelerden oluşmaktadır.
- Kapsam dışı bırakılan, değiştirilemeyen kişi, araç, uygulama veya süreçler vardır.
- Her kişi, araç, uygulama veya süreçler iyileştirilebilse hizmet kalitesinin başarısı artar.
- Her kişi, araç, uygulama veya süreçler değiştirilebilse hizmet kalitesinin başarısı artar.

Nihayet son değişken olan örgüt performansı ölçeğinde yar alan bazı ifadeler de aşağıda paylaşılmıştır.

- Örgütünüzün yeni ürün/hizmet geliştirme başarısı
- Örgütünüzün müşteri memnuniyeti sağlama durumu
- Örgütünüzün çalışanların (iş görenlerin) iş memnuniyeti düzeyi.

4.8. Çalışmanın Kapsamı

Araştırma Libya’da 2019 yılı Eylül, Ekim ve Kasım aylarında yapılmıştır. Kayıtlı işlem yapanların sayısı net bilinmekle birlikte farklı hizmet alımları için arşiv merkezine gelenler olabilmektedir. Bu üç ay zarfında yaklaşık 3.000 araştırmacı, okuyucunun Libya arşivine geldiği ve burada çalışma yaptığı değerlendirilmektedir.

Arşivden yararlanan veri kümesini ifade eden ana kütlenin tam sayım yapılarak tamamı incelemeye tabi tutulamayacak kadar fazla olması ve benzer özellikler arz etmesi sözkonusudur. Bu gibi durumlarda, ana kütle içerisinde ana kütlenin nitel ve nicel özelliklerini temsil eden bir grubun seçilmesi gerekmektedir.

Örnekleme yöntemi olarak tesadüfî örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi (Küçük, 2016: 98) esas alınmış ve ana kütleyi temsil edecek bir örnek kütle belirlenmiştir.

Arşiv merkezine gelen araştırmacılardan rastgele seçilen toplam 420 kişiye anket uygulanmıştır. 18 tane anket geçersiz sayılmıştır. Örneklemin ana kütleyi temsil ettiği düşünülen 402 anket değerlendirmeye alınarak analiz edilmiştir.

4.9. Veri Toplama Araçları ve Yöntemleri

Bu araştırmada veri toplama yöntemi olarak yaygın olarak kullanılan anket tekniği uygulanmıştır. Veri toplama araçları olarak da soru formları uygulanmıştır. Hedefler çerçevesinde bir sonuç sunmak için elde edilen veriyi analiz edebilecek sonuçlara ulaşmak amacıyla veri aracı doğru bir şekilde tanımlanmalıdır (Küçük, 2016).

Bu çalışmanın anketi dört kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, araştırmacı hakkında genel bilgiler ve demografik veriler hakkında sorular yer almaktadır.

İkinci kısımda yer alan sorular, hizmet kalitesi ile ilgilidir ve bu kısımda (Parasuraman vd.,1985) servqual ölçeği kullanılmıştır.

Üçüncü bölümde sınırsız iyileşme ölçeği Küçük (2011) "Toplam Kalite Yönetiminde Yeni Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme" isimli çalışmasından alınmıştır.

Son kısımda yer alan sorular örgüt performansı ile ilgilidir. Bu kısımda kullanılan sorular (Küçük vd., 2015) "Sağlık Sorunları Sebebiyle İşgücü Kaybının Örgüt Performansına Etkisi Üzerine Bir Çalışma" isimli çalışmasından alınmıştır.

Anket, Libya Ulusal Arşiv Merkezine gelen araştırmacılara uygulanmıştır. Bu ankette, kararların önem derecesini belirlemek için sıralanan seçeneklerin (1- Tamamen katılıyorum, 2- Katılıyorum, 3- Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4- Katılmıyorum, 5- Tamamen katılmıyorum) seçimine dayanan likert ölçeği kullanılmıştır.

4.10. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma; hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ilişkisini belirlemek üzere yapılmış olup ilgili literatür incelendiğinde özellikle Küçük (2011) çalışmasında sınırsız iyileşme teorisini ortaya atmış ve böylece örgütlerde veya işletmelerde herhangi bir kör nokta kalmaksızın bütün birim veya aşamaların kalitesinin iyileştirilmesinin mümkün olacağını belirlemiştir.

Küçük (2011) Toplam Kalite Yönetiminde Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme isimli çalışmasında; sürekli iyileşme sınırlamalarını bir tarafa bırakarak, bütün unsurlara sınırsız iyileşme uygulandığında TKY'nin başarısı ve örgüt performansının başarısı artacağını belirtmiş ve bu durumun sürekli hale gelmesi halinde kalite iyileştirme konusunda daha başarılı olunacağı ifade edilmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen verilerden iyileştirme çabalarının amacına uygun olarak gerçekleştirilmesinin ve işletme performansına anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Abdullah ve Kotara (2019) çalışmalarında sınırsız iyileşmenin Toplam Kalite Yönetimi üzerine etkisini incelemişler ve sınırsız iyileşme çalışmalarının Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarını olumlu yönde etkilediğini belirlemişlerdir.

Bu literatür doğrultusunda araştırmanın ilk hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

H₁: Hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme arasında istatistiksel olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki vardır.

Özer ve Günaydın (2010) Marmaris bölgesinde dört yıldızlı otellerde yaptıkları çalışmalarında misafirlerin otelin verdiği hizmet kalitesinden memnun kalmalarının tavsiye etme davranışlarını etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Arlı (2012) yat limanı işletmelerinde yaptığı çalışmada algılanan hizmet kalitesi boyutlarının müşteri memnuniyeti, tekrar tercih etme ve tavsiye etme davranışsal niyetleri üzerinde anlamlı pozitif etkisi olduğunu tespit etmiştir.

(Çabuk vd., 2013) yaptıkları çalışmada otelin sunduğu hizmetin kalitesinin ve erişilirliğinin tekrar satın alma niyetlerini etkilediği belirlemiştir. Araştırma sonuçlarına göre otellerde kurulum yerinin doğru seçilmesi ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi gibi çabaların, müşteriye kazanmak ve gelecekte aynı kurumu tercih etmesini sağlamak için önemli olduğu savunulmuştur.

Sadıkoğlu ve Olcay (2014) çalışmasında TKY uygulamalarının performansa etkisini incelenmiştir. Müşterilerin memnun edilmesi ve performansın ve sürdürülebilirliğin geliştirilmesi için tüm paydaşları içeren ürün veya hizmet süreçlerinin iyileştirilmesi için firmaların bütünsel ve etik bir yaklaşım içerisine girmesinin gerektiğinin vurgusu yapılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre TKY uygulamalarının performans ölçümlemlerini iyileştirdiği tespit edilmiştir.

Altunel ve Günlü (2015) çalışmasında Topkapı Sarayını ziyaret eden yabancı ziyaretçilerin deneyimleme kalitesi, algılanan değer, memnuniyet ve tavsiye etme eğilimi değişkenleri arasındaki ilişkileri incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre deneyimleme kalitesinin memnuniyet, algılanan değer ve tavsiye etme eğilimi üzerinde ve memnuniyetin tavsiye etme eğilimi üzerinde istatistiksel olarak olumlu etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Timur (2015) Balçova ve Gönen bölgelerindeki termal otellerde konaklayan 343 termal turiste anket uygulanmış ve elde edilen bulgulara göre hizmet kalitesi algısının otele tekrar ziyareti olumlu anlamda etkilediği belirlenmiştir.

İlban vd. (2016) yaptıkları çalışmada Edremit ilçesinde bulunan termal otellerde konaklayan misafirlere anket uygulanmış ve analiz sonuçlarına göre termal tesislerde konaklayan misafirlerin algıladıkları hizmet kalitesinin, memnuniyetlerini ve davranışsal niyetlerini etkilediği sonucuna varmışlardır.

Bu literatür doğrultusunda araştırmanın ikinci hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

H₂: Hizmet kalitesi ile örgüt performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki vardır.

Sınırsız iyileşmeye literatür incelendiğinde özellikle (Küçük, 2011) çalışmasında sınırsız iyileşme teorisini ortaya attığı ve böylece işletmelerde bütün birim veya aşamaların kalitesinin iyileştirilmesinin mümkün olacağını belirlemiştir.

Küçük ve Küçük, (2012) çalışmasında ise sınırsız iyileşmenin işletme performansına etkisi üzerinde durulmuş, sınırsız iyileşme uygulamasının işletme performansını olumlu yönde etkileyeceği tespit edilmiştir.

Benshina, (2018) sınırsız iyileşme ile örgüt performansı ilişkisini incelemiş, iki değişken arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir.

Ay, (2018) sınırsız iyileşme ve inovasyonun KOBİ'lerin performansı ile ilişkisini incelediği TR82 Bölgesinde yaptığı çalışmasında sınırsız iyileşme ile KOBİ performansı arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir.

Yıldız ve Çiğdem, (2018) tedarikçi yenilik odağının firma performansı üzerindeki etkisinde alıcı-tedarikçi ilişkisinin düzenleyici rolünü inceledikleri çalışmada da yine yenilik odağının firma performansını etkilediği tespit edilmiştir.

Bensalah, (2019) Libya sanayi şirketler üzerinde yaptığı çalışmasında kalite iyileştirme çalışmalarının firma performansını doğru yönlü olarak etkilediğini belirlemiştir.

Arıcı, (2019) sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında Kastamonu İlinde Bir Uygulama yapmış ve sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında doğru yönlü bir ilişki belirlenmiştir.

Bu literatür doğrultusunda araştırmanın ikinci hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

H₃: Sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki vardır.

5. ARAŞTIRMA BULGULARI

Bu bölümde araştırma kapsamında elde edilen bulgular ve analiz sonuçları paylaşılmıştır.

5.1. Demografik Bulgular

Tablo 5. 1. araştırmaya katılanların kontrol değişkenleri diyebileceğimiz demografik özelliklerine yönelik bulguları göstermektedir.

Tablo 5.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular

Cinsiyet	F	%
Kadın	139	34,6
Erkek	263	65,4
Toplam	402	100
Eğitim Durumu	F	%
Lise	134	33,3
Lisans	169	42,0
Yüksek Lisans-Doktora	99	24,6
Toplam	402	100
Yaş	F	%
18-24	83	20,6
25-31	65	16,2
32-37	55	13,7
38-42	64	15,9
43-47	58	14,4
48-53	46	11,4
54 ve üzeri	31	7,7
Toplam	402	100

Tablo 5.1. İncelendiğinde cinsiyetleri bakımından araştırmaya katılan bireylerin % 34,6'sı kadın, %65,4'ü erkektir.

Yaşlar incelendiğinde cevaplayıcıların çoğunluğunun (%20,6) 18-24 yaş grubunda yer aldığı görülmektedir. Genel olarak bakıldığında; Katılımcıların 83 kişi ile %20,6'sı 18-24, 65 kişi ile %16,2'si 25-31 yaş, 64 kişi ile % 15,9'u 38-42 yaş grubu aralığında yer almaktadır.

Araştırmaya katılanların eğitime yönelik bulgulara bakıldığında; %42'lik kesimin lisans mezunu, %24,6'lık kesimin yüksek lisans ve doktora mezunu olduğu görülmektedir.

5.2. Normallik Tesi

Tablo 5.2. normallik testini vermektedir.

Tablo 5.2. Normal Dağılım Testi

Faktörler		İstatistik
Somut Öğeler	Çarpıklık	-,766
	Basıklık	,576
İsteklilik ve Empati	Çarpıklık	-,067
	Basıklık	-1,145
Güvenilirlik ve Güvence	Çarpıklık	-,768
	Basıklık	,110
Sınırsız İyileşme	Çarpıklık	-,088
	Basıklık	-,216
Örgüt Performansı	Çarpıklık	-,900
	Basıklık	,086

İstatistiksel bir çalışmada, bir çok testin yapılabilmesi için dağılımın normal veya normale yakın olması gerekmektedir. (Park, 2002) göre çarpıklık ve basıklık değerleri -3.0 ve +3.0 arasında ise veri normal dağılmıştır. Hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ölçeklerinin Tablo 5.2.'de görüldüğü gibi normal dağıldığı belirlenmiştir.

5.3. Hizmet Kalitesi Bulguları

Tablo 5.3.'de hizmet kalitesi ölçeği için faktör analizi bulguları yer almaktadır.

Tablo 5.3. Hizmet Kalitesi Ölçeği için Faktör Analizi

Hizmet Kalitesi Faktörleri Somut Öğeler	Faktör Yüğü	Öz değeri	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
s2-Libya ulusal arşivinin tesisleri görsel olarak çekicidir.	,867				3,96	
s1-Libya ulusal arşivi güncel donanımlara sahiptir.	,860				3,69	
s3-Libya ulusal arşivi çalışanları giyimlerine dikkat eder ve düzgün bir görünüme sahiptir.	,839	1,358	6,173	,853	3,80	,918
s4-Libya ulusal arşivi tesislerinin görünüşü verdikleri hizmetle uyumludur.	,594				3,87	

Tablo 5.3.'ün ilk kısmında hizmet kalitesi ölçeği somut öğeler alt boyutu yer almaktadır.

Somit öğeler incelendiğinde ortalamalar bakımından önem düzeylerinin 3,66'dan büyük ve yüksek olduğutesislerin görsel çekiciliğinin en yüksek ortalamaya (3,96) sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 5.3. Devamı

Hizmet Kalitesi Faktörleri Güvenilirlik ve Güvence	Faktör Yükü	Öz değer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
s11-Libya ulusal arşivi çalışanlarından anında hizmet alabilirim.	,842				4,02	
s10-Libya ulusal arşivi istediğim hizmeti tam olarak ne zaman vereceğini belirtir.	,821				3,67	
s12-Libya ulusal arşivi çalışanları araştırmacılara yardım etmeye her zaman isteklidir.	,747				3,42	
s9-Libya ulusal arşivi kayıtlarını doğru tutmaktadır.	,694	8,430	38,318	,892	3,49	,918
s14-Libya ulusal arşivi çalışanlarıyla gerçekleştirdiğiniz işlemlerde kendimi güvende hissederim.	,669				3,87	
s13-Libya ulusal arşivi çalışanları araştırmacı taleplerini anında yanıtlamak için gayret göstermektedir.	,640				3,60	

Güvenirlik ve güvence alt boyutu faktörleri incelendiğinde de yine faktörlerin önem düzeylerinin yüksekliği, Libya ulusal arşivi çalışanlarından anında hizmet alırım faktörünün en yüksek (4,02) ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Bu sonuçlar, hizmet kalitesi ölçeğinde belirtilen ifadeler itibariyle Libya Ulusal Arşivinin hizmet kalitesinin güvenilirlik ve güvence bakımından, hizmetten yararlananlar tarafından kalite düzeyinin olumlu değerlendirildiği anlaşılmaktadır.

Tablo 5.3. Devamı

Faktörler ve değişkenler	Faktör Yüğü	Öz değeri	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
s7-Libya ulusal arşivi güvenilir bir kurumdur.	,493				3,82	
s8-Libya ulusal arşivi hizmetlerini vaat ettiğı sürede yerine getirir.	,451				3,75	
s5-Libya ulusal arşivi bir işi yapmak için bir zaman verdiğinde, o işi o zaman yapar.	,427	8,430	38,318	,892	4,02	,918
s6-Bir sorun yaşadığımda, Libya ulusal arşivi, anlayışlı ve güven verici şekilde hareket eder.	,426				3,59	

Tablo 5.3.'ün devamında yer alan isteklilik ve empati alt boyutuna ilişkin ortalamalara bakıldığında da özellikle; “araştırmacıların çıkarlarını samimi şekilde gözetmektedir.” İfadesinin önem düzeyi bakımından öne çıktığı görülmektedir.

Genel olarak bütün ifadelerin önem düzeyleri yüksek çıkmış, yani arşiv hizmetinden yararlanan araştırmacılar isteklilik ve empati bakımından da Libya Ulusal Arşivinin hizmet kalitesi düzeyini olumlu değerlendirdikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 5.3. Devamı

Hizmet Kalitesi Ölçeği İsteklilik ve Empati	Faktör Yükü	Öz değer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
s19-Libya ulusal arşivi çalışanları araştırmacıların ihtiyaçları hakkında bilgi sahibidir.	,888				3,87	
s17-Libya ulusal arşivinde araştırmacılara bireysel ilgi gösterilmektedir.	,880				3,04	
s20-Libya ulusal arşivi araştırmacıların çıkarlarını samimi şekilde gözetmektedir.	,851				3,84	
s18-Libya ulusal arşivi çalışanları araştırmacılara kişisel ayrım yapmaz.	,841	3,798	17,262	,932	3,93	
s16-Libya ulusal arşivi çalışanları işlerini iyi yapabilmek için kurum dan gerekli desteği almaktadır.	,778				3,78	,918
s-22-Libya ulusal arşivi çalışma saati tüm araştırmacılar uygundur.	,778				3,61	
s15-Libya ulusal arşivi çalışanları naziktir.	,755				3,01	
s21-Libya ulusal arşivi, araştırmacılara gönülden en iyi şekilde ilgi göstermektedir.	,753				3,06	

Araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerlilik düzeylerinin tespiti için faktör analizi sonuçları incelenmiştir. Faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,918 olarak belirlenmiştir. Yine Tablo 5.3. incelendiğinde özdeğerin 1'in üzerinde (3,798) ve faktör yükünün 0,5'den büyük olduğu görülmektedir. Tabloya göre 0,05 önem düzeyinde, ölçeğe ilişkin tüm değerler dikkate alındığında ölçeğin geçerli ve

örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu anlaşılmaktadır. Beraberinde Güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri hizmet kalitesi ölçeğinde 0,923 (isteklilik ve empati 0,932, somut öğeler 0,853, güvenilirlik ve güvence 0,892) olarak belirlenmiştir. Böylece ölçeğin yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğu belirlenmiştir. Bunun sonucunda veri setinin geçerli güvenilir, örneklem bakımından yeterli ve analize uygun olduğu anlaşılmaktadır (Küçük, 2016).

5.4. Sınırsız İyileşme Bulguları

Tablo 5.4. sınırsız iyileşme faktör analizi sonuçlarını vermektedir.

Tablo 5.4.'deki ortalama değerleri incelendiğinde ortalamaların 3,66'dan büyük genel olarak önem düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Yani cevaplayıcılar sınırsız iyileşme ölçeğinde yer alan ifadelerle genel olarak olumlu yaklaşmış, pozitif değerlendirmelerde bulunmuşlardır.

Tablo 5.4. Sınırsız İyileşme Ölçeği için Faktör Analizi

Sınırsız İyileşme Ölçeği Faktörleri	Fak tör Yükü	Öz değer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
s1-Kapsam dışı bırakılan, değiştirilemeyen kişi, araç, uygulama veya süreçler vardır.	,812				3,87	
s2-Her kişi, araç, uygulama veya süreçler iyileştirilebilse hizmet kalitesinin başarısı artar.	,824				3,04	
s3-Her kişi, araç, uygulama veya süreçler değiştirilebilse hizmet kalitesinin başarısı artar.	,886	4,290	71,505	,920	3,84	,882
s4-Her kişi, araç, uygulama veya süreçler iyileştirilebilse örgüt performansı daha da artar.	,834				3,93	
s5-Her kişi, araç, uygulama veya süreçler değiştirilebilse örgüt performansı daha da artar.	,887				3,78	
s6-Sınırsız (sürekli iyileşmenin tüm unsurları kapsamı) iyileştirme önemlidir.	,828				3,61	

Tablo 5.4.'de Faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,882 olarak belirlenmiştir. Tabloya göre 0,05 önem düzeyinde, ölçeğe ilişkin tüm değerlere bakıldığında; faktör yükünün 0,5'in üzerinde ve öz değer 1'den büyük olduğu görülmektedir. Yine araştırma örneğine ilişkin KMO katsayısı 0,5'in üzerinde hatta 0,8'den büyük ve 0,882 ile örneklem yeterliliğini göstermektedir. Bu sonuçlardan ölçeğin geçerli olduğu ve veri setinin analize uygun olduğu anlaşılmaktadır. Güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri sınırsız iyileşme ölçeği için 0,920 olarak

belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir (Küçük, 2016).

5.5. Örgüt Performansı Bulguları

Bu başlıkta örgüt performansı bulguları yer almaktadır. Örgüt performansını ölçmek üzere yararlanılan ölçeğe ilişkin bulgular Tablo 5.5.'de verilmiştir.

Tablo 5.5.'den görüleceği üzere örgüt performansı ölçeğinde yer alan ifadelere cevaplayıcılar olumlu yaklaşmışlar ve faktörlerin önem düzeyleri yüksek çıkmıştır.

“Örgütün ürün/hizmet geliştirme başarısı” ifadesi en yüksek ortalamaya (4,02) ve “Örgütümüzün çalışanların (iş görenlerin) iş memnuniyeti düzeyi yüksektir” ifadesi de 3,42 ile en düşük skorlu ifade olmuştur.

Tablo 5.5. Örgüt Performansı Ölçeği için Faktör Analizi

Örgüt Performansı Ölçeği Faktörler	Faktör Yüğü	Öz değeri	Varyans Açıklama Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
öpö1-Örgütümüzün yeni ürün/hizmet geliştirme başarısı iyidir.	,665				4,02	
öpö2-Örgütümüzün müşteri memnuniyeti sağlama durumu iyidir.	,779				3,67	
öpö3-Örgütümüzün çalışanların (iş görenlerin) iş memnuniyeti düzeyi yüksektir.	,817				3,42	
öpö4-Örgütümüzün itibarı ve imajı iyidir.	,850	8,430	65,692	,911	3,49	,899
öpö5-Örgütümüzün yeni ürün hizmet kalitesi yüksektir.	,866				3,87	
öpö6-Örgütümüzün verimliliği yüksektir.	,851				3,60	
öpö7-Örgütümüzün amaçlarına ulaşma düzeyi kabul edilebilir/iyi seviyededir.	,828				3,82	

Araştırmada kullanılan ölçeğin geçerlilik düzeylerinin tespiti için faktör analizi sonuçları incelenmiştir. Tablo 5.5.'de yer alan faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,899 olarak belirlenmiştir. Faktör yükleri 0,5'den büyük ve özdeğer 1'in üzerindedir. Tabloya göre 0,05 önem düzeyinde, ölçeğe ilişkin tüm değerler dikkate alındığında ölçeğin geçerli ve veri setinin analiz için yeterli büyüklükte olduğu anlaşılmaktadır. Güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri sınırsız iyileşme ölçeğinde 0,911 olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu anlaşılmaktadır (Küçük, 2016).

Dolayısıyla geçerli ve güvenilir olan bu ölçeğin bilimsel araştırmalarda analizlerde kullanılabileceği, verilerin bilimsel ölçülere uygun olduğu ifade edilebilir.

5.6. Kolerasyon Analizi

Tablo 5.6. hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı değişkenleri arasındaki ilişkileri ortaya koymak üzere yapılan kolerasyon analizi sonucunda elde edilen korelasyon katsayılarını göstermektedir.

Tablo 5.6. Hizmet Kalitesi, Sınırsız İyileşme ve Örgüt Performansı Kolerasyon Katsayıları (pearson)

		Hizmet Kalitesi	Sınırsız İyileşme	Örgüt Performansı
Hizmet Kalitesi	Somut	Pearson Kolerasyon	,698	,715
	İsteklilik	P	,000	,000
	Süreklilik	N	402	402
Sınırsız İyileşme		,698	Pearson Kolerasyon	,517
		,000	p	,000
		402	N	402
Örgüt Performansı		,715	,517	Pearson Kolerasyon
		,000	,000	p
		402	402	N

Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır

Korelasyon katsayısı +1 ile -1 arasında değişmektedir. $r = 1$ olduğunda, regresyon doğrusu bütün gerçek değerlerden geçer ve sapma açıklanır. Yani aralarında ilişkinin ölçüldüğü faktörler arasında ilişki tamdır. $r = 0$ olduğunda regresyon doğrusu bağımsız değişkendeki hiçbir sapmayı açıklamaz. Yani arada ilişki yoktur. Negatif r değerleri ise ters korelasyonu gösterir. Yani incelenen iki faktör arasında ters yönlü ilişki vardır. r değeri ilişkinin düzeyini göstermekte olup farklı r değerleri için ilişki düzeyleri aşağıda ifade edilmiştir (Küçük, 2016).

$r > 0,80$ ise çok güçlü ilişki $0,60 < r < 0,80$ ise güçlü ilişki $0,40 < r < 0,60$ ise orta düzeyde ilişki $0,20 < r < 0,40$ ise zayıf ilişki $r < 0,20$ ise ilişki yok

Tablo 5.6.'da korelasyon katsayıları verilmiştir. Tablo incelendiğinde hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve çalışan performansı arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayılarının $p=0,001$ düzeyinde pozitif ve anlamlı olduğu görülmektedir.

Değişkenler arası ilişkiler hipotezleri test edebilme amacıyla ayrı ayrı ifade edilecek olursa şu değerlendirmeler yapılabilir:

Hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme arasında korelasyon katsayısı ($r=0,698$) bulunmuş yani pozitif güçlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Böylece;

H₁: Hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme arasında istatistiksel olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki vardır.

Biçiminde kurulmuş olan araştırmanın ilk hipotezi kabul edilmiştir.

Hizmet kalitesi ile örgüt performansı arasında korelasyon katsayısı ($r=0,715$) bulunmuş yani pozitif güçlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Böylece;

H₂: Hizmet kalitesi ile örgüt performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki vardır.

Biçiminde kurulmuş olan araştırmanın ikinci hipotezi kabul edilmiştir.

Sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında korelasyon katsayısı ($r=0,517$) bulunmuş pozitif yani doğru yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Böylece;

H₃: Sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki vardır.

Biçiminde kurulmuş olan araştırmanın üçüncü hipotezi de kabul edilmiştir.

5.7. Regresyon Analizi

Araştırma kapsamında ayrıca regresyon analizi de yapılmıştır.

Hizmet kalitesinin sınırsız iyileşme üzerine etkisini ortaya koyan Regresyon analizi bulguları Tablo 5.7.'de paylaşılmıştır.

Tablo 5.7. Hizmet Kalitesinin Sınırsız İyileşme Üzerine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken		Sınırsız İyileşme					
Değişkenler	Beta	Significant t	P	R ²	Rüzeltilmiş R ²	F	p
Sabit	2,310	12,721	,000				
Somut Öğeler	,054	1,007	,314	,64	,040	9,061	,000
İsteklilik ve Empati	-,033	-,896	,371				
Güvenilirlik ve Güvence	,200	3,240	,001				

Tablo 5.7. incelendiğinde % 5 anlamlılık düzeyinde F testi sonuçlarına göre F istatistiği 9,061 ve p değeri 0,00 olduğundan modelin genel olarak anlamlı olduğu, bağımsız değişkenin (güvenilirlik ve güvence) p değeri de (0,00) 0,05 ten küçük olduğundan katsayıların istatistik olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

Uyarlanmış R² değeri bağımlı değişkenin yüzde kaçlık kısmının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir. Yani hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvence boyutu sınırsız iyileşmeyi % 4 (Uyarlanmış R²= 0,04) seviyesinde açıklamaktadır.

Tablo 5.8. hizmet kalitesinin örgüt performansı üzerine etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçlarını ortaya koymaktadır.

Tablo 5.8. Hizmet Kalitesinin Örgüt Performansı Üzerine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken		Sınırsız İyileşme					
Değişkenler	Beta	Significant t	P	R ²	Rüzeltilmiş R ²	F	p
Sabit	,193	1,229	,220				
Somut Öğeler	,030	,643	,521				
İsteklilik ve Empati	,245	7,732	,000	,576	,572	79,962	,000
Güvenilirlik ve Güvence	,685	12,815	,000				

Tablo 5.8. incelendiğinde % 5 anlamlılık düzeyinde F testi sonuçlarına göre F istatistiği 79,962 ve p değeri 0,00 olduğundan modelin genel olarak anlamlı olduğu, bağımsız değişkenin (güvenilirlik ve güvence ile isteklilik ve empati) p değeri de (0,00 ve 0,00) 0,05 ten küçük olduğundan katsayıların istatistik olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

Uyarlanmış R² değeri bağımlı değişkenin yüzde kaçlık kısmının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir. Yani hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvence ile isteklilik ve empati boyutları sınırsız iyileşmeyi % 57,2 (Uyarlanmış R²= 0,572) seviyesinde açıklamaktadır.

5.8. Sonuç

Bu çalışmada Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların arşiv merkezine yönelik hizmet kalitesi algılarının sınırsız iyileşme ve çalışan performansı üzerinde etkisi incelenmiştir. İlgili yazın incelendikten sonra araştırma için en uygun anket formu belirlenmiş ve Libya ulusal arşivine gelen araştırmacılar içerisinde kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen 402 kişiye yüz yüze anket uygulanmıştır.

Çalışma kapsamında elde edilen veriler incelendiğinde ankete katılan bireylerin % 34,6'sı kadın, %65,4'ünün erkek olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların %62,2'si evli, katılımcıların 83 kişi ile %20,6'sı 18-24, 65 kişi ile %16,2'si 25-31 yaş, 64 kişi ile % 15,9'u 38-42 yaş grubu aralığında yer almaktadır.

Eğitim seviyeleri incelendiğinde %42'lik kesimin lisans mezunu, %24,6'lık kesimin yüksek lisans ve doktora mezunu olduğu görülmektedir. Gelir durumları incelendiğinde %30,6'sı 2000 TL altı, %19,2'si 2000-3000 TL aralığında, %21,4'ü 3001-4000 TL aralığında, gelir elde etmektedir.

Daha önce Libya ulusal arşivinde bulunma durumlarına bakıldığında %62.2'si daha önce bulunmuşken, % 35,8'i ise daha önce Libya ulusal arşivinde bulunmamıştır. Daha önce Libya ulusal arşivinde kaç kez bulunma durumlarına bakıldığında %39.1'i daha önce 5 kez ve üzeri Libya ulusal arşivinde bulunmuşken, % 35,8'i ise daha önce Libya ulusal arşivinde bulunmamıştır.

Son olarak katılımcıların %55'inin tarihi belgelerin yönetimi için mevcut yöntemler hakkında bilgisinin olduğu, %45'inin ise bu konuda bilgisinin olmadığı belirlenmiştir.

Araştırma kapsamında yapılan korelasyon analizi incelendiğinde hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve çalışan performansı arasındaki korelasyon katsayılarının $p=0,001$ düzeyinde pozitif ve anlamlı olduğu görülmektedir.

Hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme arasında korelasyon katsayısı ($r=0,698$) bulunmuş yani iki değişken arasında pozitif güçlü ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Hizmet kalitesi ile örgüt performansı arasında korelasyon katsayısı ($r=0,715$) bulunmuş yani pozitif güçlü ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında korelasyon katsayısı ($r=0,517$) bulunmuş yani pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Böylece;

H₁: Hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme arasında, **H₂:** Hizmet kalitesi ile örgüt performansı arasında ve **H₃:** Sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koyan araştırma hipotezleri kabul edilmiştir.

Araştırmada Hizmet kalitesi boyutlarının sınırsız iyileşme üzerine etkisine yönelik çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde % 5 anlamlılık düzeyinde F testi sonuçlarına göre F istatistiği 9,061 ve p değeri 0,00 olduğundan modelin genel olarak anlamlı olduğu, bağımsız değişkenin (güvenilirlik ve güvence) p değeri de (0,00) 0,05 ten küçük olduğundan katsayıların istatistik olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

Bağımlı değişkenin yüzde kaçlık kısmının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını gösteren uyarlanmış R^2 değerine bakıldığında; hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvence boyutu sınırsız iyileşmeyi % 5,7 (Uyarlanmış $R^2 = 0,057$) seviyesinde açıklamaktadır. Buna göre hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvencenin sınırsız iyileşme üzerinde zayıf düzeyde bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir

Araştırmada Hizmet kalitesi boyutlarının örgüt performansı üzerine etkisine yönelik çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde % 5 anlamlılık düzeyinde F testi sonuçlarına göre F istatistiği 179,962 ve p değeri 0,00 olduğundan modelin genel olarak anlamlı olduğu, bağımsız değişkenin (güvenilirlik ve güvence ile isteklilik ve empati) p değeri de (0,00 ve 0,00) 0,05 ten küçük olduğundan katsayıların istatistik olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

Uyarlanmış R^2 değeri bağımlı değişkenin yüzde kaçlık kısmının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir. Yani hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvence ile isteklilik ve empati boyutları sınırsız iyileşmeyi % 57,2 (Uyarlanmış $R^2 = 0,572$) seviyesinde açıklamaktadır. Buna göre hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvence ile isteklilik ve empatinin sınırsız iyileşme üzerinde bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir

Son olarak sınırsız iyileşmenin örgüt performansına etkisine yönelik çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde % 5 anlamlılık düzeyinde F testi sonuçlarına göre F istatistiği 29,054 ve p değeri 0,00 olduğundan modelin genel olarak anlamlı olduğu, bağımsız değişkenin p değeri de (0,00) 0,05 ten küçük olduğundan katsayıların istatistik olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

Uyarlanmış R^2 değerine bakıldığında; hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvence ile isteklilik ve empati boyutları sınırsız iyileşmeyi % 6,5 (Uyarlanmış $R^2 = 0,065$) seviyesinde açıklamaktadır. Buna göre sınırsız iyileşmenin örgüt performansı üzerinde zayıf düzeyde bir etkisinin olduğu belirlenmiştir.

5.9. Tartışma

Bu araştırmada Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların hizmet kalitesi algıları ile sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ilişkisi incelenmiştir. Literatüre bakıldığında hizmet kalitesinin birçok farklı değişkenle beraber ele alındığı görülmektedir.

Araştırmada Libya ulusal arşivindeki hizmet kalitesi ile ilgili olarak, arşiv merkezinin çekiciliği, araştırmacılara gösterilen özen ve çalışanların araştırmacılara yardım etmeye istekli olduğu konusunda anket deneklerinin çoğunun memnun olduğu belirlenmiştir.

Ayrıca arşiv merkezinin dış görünümü, personelin iyileştirilmesi, vaatlerini karşılayabilecek tesislere sahip olan arşiv merkezinin uygun hizmetleri ve arşiv merkezinin dosyalarının doğru bir şekilde muhafaza edilmesiyle ilgili olarak da deneklerin eğilimlerinin tatmin olma yönünde olduğu tespit edilmiştir.

Literatür incelendiğinde, kullanılan değişkenlerin bir arada kullanıldığı çalışmaların sayısının yetersiz olması, bu konuda yapılmış az sayıdaki doktora çalışmalarından biri olan bu çalışmanın bir diğer önemli noktasını oluşturmaktadır. Bununla beraber sınırlı sayıda yapılmış olan çalışma sonuçlarına bakıldığında araştırma sonuçlarını destekler niteikte bulgular tespit edilmiştir.

Yapılan tez çalışmasında hizmet kalitesi ile örgüt performansı arasında pozitif güçlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Literatürdeki çalışma bulguları da bu sonuçları destekler niteliktedir.

(Eleren ve Kılıç, 2007) yaptıkları çalışmada beş yıldızlı bir otel işletmesinde SERVQUAL ölçeği kullanarak misafirlerin algıladıkları hizmet kalitesini tespit etmeye çalışmışlardır. Misafirlerinin istek ve beklentilerini karşılayamayan otellerin

personeli için geliştirici eğitimlerin yanısıra otelin fiziksel imkânlarının iyileştirilmesiyle hizmet kalitesinin artacağı vurgusu yapılmıştır.

Küçük, (2009) tarihinde yaptığı araştırmada kalitenin yenilik ve işletme performansı üzerine etkisini incelemiştir. Yenilik ve işletme performansı ilişkisinin istatistiki olarak pozitif yönde olduğunu tespit etmiştir. Çalışma verileriyle karşılaştırıldığında elde edilen sonuçlara benzerlik gösterdiği belirlenmiştir.

Özer ve Günaydın, (2010) Marmaris bölgesinde dört yıldızlı otellerde yaptıkları çalışmalarında misafirlerin otelin verdiği hizmet kalitesinden memnun kalmalarının tavsiye etme davranışlarını etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Arlı, (2012) yat limanı işletmelerinde yaptığı çalışmada algılanan hizmet kalitesi boyutlarının müşteri memnuniyeti, tekrar tercih etme ve tavsiye etme davranışsal niyetleri üzerinde anlamlı pozitif etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Çabuk vd., (2013) yaptıkları çalışmada otelin sunduğu hizmetin kalitesinin ve erişilirliğinin tekrar satın alma niyetlerini etkilediği belirlenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre otellerde kurulum yerinin doğru seçilmesi ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi gibi çabaların, müşteriyi kazanmak ve gelecekte aynı kurumu tercih etmesini sağlamak için önemli olduğu savunulmuştur.

Sadıkoğlu ve Olcay, (2014) çalışmasında TKY uygulamalarının performansa etkisini incelenmiştir. Müşterilerin memnun edilmesi ve performansın ve sürdürülebilirliğin geliştirilmesi için tüm paydaşları içeren ürün veya hizmet süreçlerinin iyileştirilmesi için firmaların bütünsel ve etik bir yaklaşım içerisine girmesinin gerektiğinin vurgusu yapılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre TKY uygulamalarının performans ölçümlerini iyileştirdiği tespit edilmiştir. Burada da kalite çalışmalarıyla performans değişkenleri ele alınmış ve tez çalışmasıyla benzer bulgulara ulaşılmıştır.

Altunel ve Günlü, (2015) çalışmasında Topkapı Sarayını ziyaret eden yabancı ziyaretçilerin deneyimleme kalitesi, algılanan değer, memnuniyet ve tavsiye etme eğilimi değişkenleri arasındaki ilişkileri incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre deneyimleme kalitesinin memnuniyet, algılanan değer ve tavsiye etme eğilimi

üzerinde ve memnuniyetin tavsiye etme eğilimi üzerinde istatistiksel olarak olumlu etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Timur, (2015) Balçova ve Gönen bölgelerindeki termal otellerde konaklayan 343 termal turiste anket uygulamış ve elde edilen bulgulara göre hizmet kalitesi algısının otele tekrar ziyareti olumlu anlamda etkilediği belirlenmiştir.

İlban vd., (2016) yaptıkları çalışmada Edremit ilçesinde bulunan termal otellerde konaklayan misafirlere anket uygulanmış ve analiz sonuçlarına göre termal tesislerde konaklayan misafirlerin algıladıkları hizmet kalitesinin, memnuniyetlerini ve davranışsal niyetlerini etkilediği sonucuna varmışlardır.

Yine yapılan tez çalışması kapsamında; hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme arasında pozitif güçlü ilişki olduğu aynı zamanda sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında pozitif orta düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Literatürdeki çalışmalara bakıldığında da bu sonucu destekler tespitlerle karşılaşılmıştır.

Küçük, (2011) Toplam Kalite Yönetiminde Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme isimli çalışmasında; sürekli iyileşme sınırlamalarını bir tarafa bırakarak, bütün unsurlara sınırsız iyileşme uygulandığında TKY'nin başarısı ve örgüt performansının başarısı artacağını belirtmiş ve bu durumun sürekli hale gelmesi halinde kalite iyileştirme konusunda daha başarılı olunacağı ifade edilmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen verilerden iyileştirme çabalarının amacına uygun olarak gerçekleştirilmesinin ve işletme performansına anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Abdullah ve Kotara, (2019) çalışmalarında sınırsız iyileşmenin Toplam Kalite Yönetimi üzerine etkisini incelemişler ve sınırsız iyileşme çalışmalarının Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarını olumlu yönde etkilediğini belirlemişlerdir.

Beraberinde sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında doğru yönlü bir ilişkinin belirlendiği tez çalışması ile paralel sonuçların elde edildiği çalışmaların literatürde yer aldığı görülmüştür.

Benshina, (2018) sınırsız iyileşme ile örgüt performansı ilişkisini incelemiş, iki değişken arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir.

Ay, (2018) sınırsız iyileşme ve inovasyonun KOBİ'lerin performansı ile ilişkisini incelediği Tr82 Bölgesinde yaptığı çalışmada sınırsız iyileşmem ile KOBİ performansı arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Bu sonuç da tez çalışmasında elde edilen sonuçla uyum arz etmektedir.

Yıldız ve Çiğdem, (2018) tedarikçi yenilik odağının firma performansı üzerindeki etkisinde alıcı-tedarikçi ilişkisinin düzenleyici rolünü inceledikleri çalışmada da yine yenilik odağının firma performansını etkilediği tespit edilmiştir.

Bensalah, (2019) Libya sanayi şirketler üzerinde yaptığı çalışmada kalite iyileştirme çalışmalarının firma performansını doğru yönlü olarak etkilediğini belirlemiştir.

Arıcı, (2019) Sınırsız İyileşme İle Örgüt Performansı Arasındaki İlişkiyi incelediği çalışmada Kastamonu İlinde Bir Uygulama yapmış ve sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında doğru yönlü bir ilişki belirlenmiştir.

İncelenen tüm sonuçlar tez çalışması bulguları ile örtüşmektedir.

5.10. Öneriler

Günümüzde arşiv merkezlerinde kaliteli bir hizmet sunumu sağlanabilmesi ve kalitenin sürekli hale getirilebilmesi için nitelikli insan kaynağına ihtiyaç duyulmaktadır. Belirlenen hedef ve stratejiler doğrultusunda, kaliteli hizmet sunan ve sunduğu hizmetten zevk alan çalışanların varlığının yanı sıra fiziki imkânlarının geliştirilmesi arşiv merkezlerinin gelişim elde etmesine önemli katkı sağlamaktadır.

Arşiv merkezleri bazında değerlendirildiğinde araştırmacıların aldıkları hizmetten memnun ayrılmaları ve bu memnuniyetlerinin sınırsız iyileşme ile desteklenmesi çalışan performansında da olumlu etkiler oluşturacaktır. Bu sebeple arşiv merkezlerinde çalışanlar hizmet sürecinde önemli rol oynamaktadır.

Bu araştırmada Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların hizmet kalitesi algılarının sınırsız iyileşme ve örgüt performansı üzerine etkisi incelenmiştir.

Çalışma evreni olarak Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların seçildiği için örneklemin sınırlı sayıda olduğu dikkate alınarak değerlendirilmelidir. Bu nedenle, bu çalışmada kullanılan anket formunun yapılacak başka çalışmalarda Libya genelindeki farklı bölgelerde uygulanmasıyla çalışmaların sonuçları kıyaslama yapılarak bir takım çözüm önerileri sunulabilir.

- Libya ulusal arşivinde yararlanıcıların önem verdikleri güvenilirlik, nezaket, yetkinlik ve ayırım yapmama gibi hizmet kalitesi unsurları dikkate alınarak hizmet kalitesi daha da iyileştirilebilir
- Sınırsız iyileşme, önemli bir kalite iyileştirme aracı olarak kabul edilerek tüm aşamalarda ve bütün katılımcıların performansının iyileştirilmesine yönelik olarak iyileşme çalışmalarının yürütölmesi, hizmet kalitesini artıracaktır.
- Kalite çalışmaları ve özellikle sınırsız iyileşme yoluyla kalitenin iyileştirilebileceği ve böylece örgüt performansının yani Libya Devlet Belge Arşiv İdaresi'nde hizmet kalitesi ile birlikte performansın artırılabilceği önerilebilir.

Nihayet araştırmacılara yönelik de bir öneri paylaşılabilir.

Bu tez çalışması yeni bir konu olan sınırsız iyileşmeyi yine yeni bir çalışma olan arşiv sisteminde uygulaması son derece önemli olmakla birlikte gelecek çalışmalarda hizmet kalitesi algısının, farklı değerşkenlerle ilişkisi araştırılabilir. Bu çalışma farklı kurumlarda veya farklı ölkelerde yürütölabilir. Farklı kurum ve ölkelerde yürütölün çalışmalar karşılaştırmalı olarak değerlendirilebilir.

KAYNAKÇA

- Abdullah, S. N. & Kotara, A. M. S., (2019). “The Effect of Unlimited Improvement (UI) on Total Quality Management (TQM): A Case Study Of The Higher Education Institutions In Libya”, *The International New Issues in Social Sciences*, 7(2), 105-124.
- Akal, Zühal (1992) “Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçme ve Değerlendirme Sistemleri”, MPM Verimlilik Dergisi, Kalite Özel Sayısı
- Al-Askar, F. I., (1986). İdari Dokümantasyon, *Kral Fahd Kütüphanesi*, Riyad.
- Altunel, M., & Günlü, E. (2015). Deneyimleme Kalitesi, Algılanan Değer ve Memnuniyetin Müze Ziyaretçilerinin Tavsiye Etme Eğilimi Üzerindeki Etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(2), 43-55.
- Arıcı, F., (2019) “Sınırsız İyileşme İle Örgüt Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Kastamonu İlinde Bir Uygulama”, *The International New Issues in Social Sciences*, 7(2), 181-196.
- Arlı, E., (2012). Yat Limanı İşletmeciliğinde Algılanan Hizmet Kalitesi Faktörlerinin Tekrar Tercih Etme Niyeti, Tavsiye Etme Niyeti ve Genel Memnuniyet Düzeyi Üzerindeki Etkisi, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 23(1).
- Ay, O., (2018). “Sınırsız İyileşme Ve İnovasyonun KOBİ'lerin Performansı İle İlişkisi: Tr82 Bölgesinde Bir Çalışma”, *The International New Issues in Social Sciences*, 6(2), 51-68.
- Bensalah, T., (2019). “Relationship Between Performance Improving and Unlimited Improvement In Libyan Industrial Companies”, *The International New Issues in Social Sciences*, 7(1), 75-96.
- Benshina, K., (2018). “The Relationship Between Unlimited Improvement And Business Performance”, *The International New Issues in Social Sciences*, Volume: 6(1), 85-94.
- Bolat, O. İ. & Bolat, T. (2008). Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11(19), 75-94. Brichford, M., (1970). Archives and Manuscripts Appraising and Accessioning, *Chicago*.
- Çabuk, S., Nakıboğlu, B., & Canoğlu, M., (2013). Algılanan Otel İmajı ve Hizmet Kalitesi ile Tekrar Satın Alma Niyeti Arasındaki İlişkiler. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(1), 96-108.

- Damanpour, Fariborz, Evan, William M. 1984. Organizational innovation and performance: The problem of "organizational lag". *Administrative Science Quarterly*, Volume 29, Issue 3, 392-409.
- Dehghan, Ali vd. (2016) An Investigation on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: In the Case of CCG CO, January 2012, *Journal of Business Research* 5(1)
- El-Khouly, G. (1993). İdari Belgeler Teori ve Uygulama Arasında, *Mısır Lübnan Evi*, Kahire.
- El-Şerif, E. A. M., (2003). Belgelerin Düzenlenmesinde Menşe İlkesini Uygulama Sorunları, *Arap Kütüphanesi ve Enformasyon Dergisi*, 13(2).
- Erdil, O. ve Kitapçı, H. (2007) “TKY Araçlarının Kullanımı ve Firma Yenilikçiliğinin Yeni Ürün Geliştirme Hızı ve İşletme Performansına Etkisi”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1): 233-245
- Garvin, D. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harv. Bus. Rev.*, 101-109.
- Gibbs, J. L. (2006) “Decoupling and Coupling in Global Teams: Implications for Human Resources Management, (Ed.: G. K. Stahl ve I. Bjorkman içinde *Handbook of Research in International Human Resource Management*), Northampton, MA Edward Elgar Publishing, 347-363.
- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Hagedoorn, J., and M. **Cloodt**. 2003. Measuring Innovative Performance: Is There an Advantage in Using Multiple Indicators? *Research Policy* 32 (8), 1365-1379.
- Hammouda, M. A., (1999). Arapça belgelerin incelenmesine giriş, *Dar Gharib*, Kahire.
- Hult, G. T. M., Hurley, R. F. & Knight, G. A. (2004). Innovativeness: Its Antecedents And Impact On Business Performance, *Industrial Marketing Management*, 33(5): 429-438.
- Ira, P., (1988). Records Management, *Handbook*, London,.
- İlban, M. O., Bezirgan, M., & Çolakoğlu, F., (2016). Termal Otellerde Algılanan Hizmet Kalitesi, Memnuniyet ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Edremit Örneği, *Turizm Araştırmaları Dergisi*, Anatolia, 27(2), 181-194
- Kalaycı, Ş., (2017). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 8. Bs., Ankara, *Dinamik Akademi*.

- Kim, C. K., Han, D., & Park, S. B. (2001). The effect of brand personality and brand identification on brand loyalty: Applying the theory of social identification. *Japanese psychological research*, 43(4), 195-206.
- Kozak, M., (2017). Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayımlar Teknikleri, 3. Baskı, (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Küçük, O., (2016). Bilimsel Araştırma Yöntemleri, *Ekin Yayınevi*, Bursa.
- Küçük, O. vd., (2016a). İletişim, *Ekin Yayınevi*, Bursa.
- Küçük, O., (2017). İşletme Bilgisi ve Yönetimi, 4. Baskı, *Seçkin Yayınevi*, Ankara.
- Küçük, O., (2016b). Lojistik İlkeleri ve Yönetimi, 3. Baskı, *Seçkin Yayınevi*, Ankara.
- Küçük, O., (2016b). Toplam Kalite Yönetimi, 3. Baskı, *Seçkin Yayınevi*, Ankara.
- Küçük, O., (2011). "Toplam Kalite Yönetiminde Yeni Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme", 11. *Üretim Araştırmaları Sempozyumu*, İstanbul, 44-54.
- Küçük, O., Özbek, A., & Küçük, N., (2015). Sağlık Sorunları Sebebiyle İşgücü Kaybının Örgüt Performansına Etkisi Üzerine Bir Çalışma, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(2), 311-332.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Service Marketing. People, technology, strategy*. New Jersey: Pearson Education.
- Mabbs, A. M. (1982). The Organization of Intermediate Records Storage, Paris, *UNESCO*.
- Mikhailov, A., & Pefok, K. C. (2010). The effectiveness of SERVQUAL in Measuring service quality and the impact of technology on customer satisfaction.
- Mowday, R.T., Porter, R.W. and Steers, R.M. Employee-Organization Linkages, The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover, Academic Press, New York, NY, 1982.
- Neely A. D.; Adams C. (2001) 'Perspectives On Performance: The Performance Prism', *Journal of Cost Management*, 15(1), 7-15.
- Özer, Ö., & Günaydın, Y., (2010). Otel İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati İlişkisi: Dört Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 11(2), 56-74.
- Örin, Kenan., M., Biçkes (2011), "Kişilik Özelliklerinin Girişimcilik Potansiyeli üzerindeki Etkileri: Nevşehirdeki Yüksek Öğrenim Öğrencileri Üzerinde

Yapılan Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.

- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Percieved Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding Customer Expectations of Services. *Sloan Management Review*, 32(3), 39-48.
- Park, H. M., (2002). Univariate analysis and normality test using sas, stata, and SPSS Technical Working Paper. The University Information Technology Services (UITS), *Center for Statistical and Mathematical Computing, Indiana University*: 1-41.
- Pena, M. M., Silva, E. M. S. d., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 47(5), 1227-1232.
- Reitz, J. M., (2004). On-Line Dictionary for Library and Information Science.
- Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service Quality in The Public Service.
- Redmond, R. (2005). *Quality service and Quality Nursing Care For Persons With Intellectual Disabilities Living In Residential Centres In The Republic Of Ireland: A Study Of Issues And Influences Affecting The Quality Of Nursing Care Provided By Registered Nurses For The Mentally Handicapped In Residential Centres*, Dublin City University.
- Rigger, M., (1979). Modern Records Retirement and Appraisal Practice, *Journal of information Science*, 1(2),34-40.
- Sadikoğlu, E. & Olcay, H., (2014). The effects of total quality management practices on performance and the reasons of and the barriers to TQM practices in Turkey. *Advances in Decision Sciences*.
- Schellenberg, T. R., (1957). *Modern Archives, Principles And Techquices*, Chicago.
- Tınaz, P . (1999). “Performans Değerleme Sistemlerinin Önemi ve Türkiye’deki Uygulamalarına İlişkin Bir İnceleme”. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 5 (1) , 389-406
- Timur, B., (2015). "Termal Turizmde Hizmet Kalitesi, Algılanan Destinasyon İmajı Ve Tekrar Ziyaret Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi" *Eskişehir*

Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Venkatraman, N. and Ramanujam, V. (1986) Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches. *Academy of Management Review*, 11, 801-814.

Yavuz, E. (2010). Kamu ve özel sektör çalışanlarının örgütsel adalet algılamaları üzerine bir karşılaştırma çalışması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 11(2), 302-312.

Yıldız, B. & Çiğdem, Ş., (2018). “Tedarikçi Yenilik Odağının Firma Performansı Üzerindeki Etkisinde Alıcı-Tedarikçi İlişkisinin Düzenleyici Rolü”, *The International New Issues in Social Sciences*, 6(2), 85-110.