

T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BÜRO YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YAZIŞMA SATANDARTLARININ GELİŞTİRİLMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

87541

Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Atilla HAZAR

Hazırlayan
Abdullah ERDEN

T 87541

Ankara - 1999

T.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMAN TAYIN MERNİS

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Abdullah ERDEN' e ait Yazışma Standartlarının Geliştirilmesi adlı çalışma Jürimiz tarafından Büro Yönetimi Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tez ' i olarak kabul edilmiştir.

Başkan

Üye

Üye

TEŞEKKÜR

Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programı birçok Üniversitemizde ön lisans düzeyinde, Gazi Üniversitesi'nde Lisans düzeyinde okutulmasına rağmen bu konuda Yüksek Lisans Programı uygulamasını sadece Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünün yürütüyor olması bizler için ayrı bir gurur kaynağı olmaktadır.

Bu programdan mezun olan öğrencilerin sayılarının artması hem büro yönetimi ve sekreterlik eğitimi veren okullarda öğretim elemanı açığını kapatacak hem de bu bilim dalının, iş hayatında, dünyanın kalkınmış ülkelerinde olduğu gibi tanınmasını sağlayacaktır.

Öte yandan büro yönetim bilim dalının çağın gereklerine ayak uydurabilmesi ve süratle gelişebilmesi için, yüksek lisans programının en kısa bir zaman içerisinde Doktora programı ile devamının sağlanması ve desteklenmesi bir zarurettir.

Bu bağlamda önce hasleten bu programın açılması ve yürütülmesinde katkıları bulunan hocalarıma teşekkür etmeyi borç bilirim.

Ayrıca, Büro Yönetimi ve Sekreterlik Yüksek Lisans programında verdikleri eğitim ve öğretim ile üzerimde emekleri olan, Tez Danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Atilla HAZAR' a, araştırma kısmında bana sınırsız yardımları olan Öğretmen Eşim Filiz ERDEN' e, Öğretim Görevlisi Hülya DEMİRTAŞ' a ve Tezin hazırlanmasından bitimine kadar sınırsız emeği ve yardımı bulunan kardeşim Öğretim Görevlisi Erdal ÜNSALAN' a teşekkür ederim.

ÖZET

Günümüz iş hayatında büro yönetimi hizmetlerinin yeri ve önemi daha iyi görülmektedir. Hiç şüphe yok ki, işletme yöneticilerinin performanslarının üzerinde sekreteryanın etkin bir rolü vardır. Sekreteryanın etkinliğini artıran en önemli unsurlardan birisi ise yazışma hizmetleridir.

Yazışma hizmetleri, teknolojik gelişmelerle birlikte kendisine yeni boyutlar kazandırmalı ve standardizasyon konusunda titiz davranmalıdır. Bu çalışmada, yazışma standartlarının geliştirilmesi konusu üzerinde durulmuştur.

Dolayısıyla, yazışma hizmetlerinin sürat, emniyet ve geçerliliğini artırabilmek için mevcut bir standardın olup olmadığı, böyle bir standart var ise ne derece uygulanabilir olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma toplam üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, genel olarak yazışma kavramı, yazışma çeşitleri ve yazışmalarda uyulması gereken kurallar verildi. İkinci bölümde, mevcut yazışma standartları ve resmi yazı çeşitleri ile resmi ve özel iş yazılarının yasal dayanağı ve önemi verildi.

Üçüncü bölümde ise, yazışma standartlarının geliştirilmesine yönelik yapılan anket çalışması sonucunda elde edilen bulgular ve diğer bilgiler ışığında yazışma standartlarının yeniden düzenlenmesi ve aksaklıkların giderilmesi konusunda öneriler sunulmuştur.

SUMMARY

The place and importance of the Office Management services in the working of today is better understood. The secretariat of course has effective role on the performance of the managers of organizations. One of the most important elements increasing the effectiveness of the secretariat is correspondence services.

The correspondence services must acquire itself new dimensions with technological developments and must be meticulous about standardization. Developing the correspondence standards is studied in this study.

Therefore, it is tried to determine that if there is any standard available for being able to increase the speed, security and validity of the correspondence services and if there is such a standard then to determine the degree of applicability of that standard.

The study consists of three parts. In the first part, the correspondence concept, correspondence types and the rules which should be complied with are given. In the second part, the available correspondence standards, the types of Official writings, and their basis and importance of the Official and Private work writings are given.

In the third part, the suggestions about the rearrangement of the correspondence standards and eliminating the defects in the light of the findings obtained as a result of the public survey carried out for developing standards and the other information are presented.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

TEŞEKKÜR.....	I
ÖZET.....	II
SUMMARY.....	III
İÇİNDEKİLER.....	IV
TABLO VE GRAFİKLER.....	VI

1. GİRİŞ.....	1
---------------	---

BİRİNCİ BÖLÜM TEMEL KAVRAMLAR

1.1. YAZIŞMA KAVRAMI.....	4
1.2. YAZIŞMA ÇEŞİTLERİ.....	8
1.2.1. Özel Yazılar.....	8
1.2.2. Resmi Yazılar.....	27
1.2.3. İş Yazıları.....	29
1,3 YAZILARDA UYULMASI GEREKEN KURALLAR.....	31
1.3.1. Şekli Kurallar.....	32
1.3.2. Edebi Kurallar.....	79
1.4. YAZIŞMALARIN HABERLEŞMEDEKİ ÖNEMİ.....	83

İKİNCİ BÖLÜM YAZIŞMA STANDARTLARI

2.1. STANDARDİZASYONUN YAZIŞMA İÇİN ÖNEMİ.....	85
2.2. YAZIŞMALARLA İLGİLİ STANDARTLAR.....	86
2.2.1. Resmi Yazı Çeşitleri.....	86
2.3. RESMİ VE ÖZEL İŞ YAZILARININ YASAL DAYANAĞI VE ÖNEMİ.....	91

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YAZIŞMA STANDARTLARININ GELİŞTİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMA HAKKINDA GENEL BİLGİ.....	93
3.1.1. Problem Durumu.....	93
3.1.2. Araştırmanın Amacı Ve Önemi.....	93
3.1.3. Araştırmanın Kapsamı Ve Sınırlamalar.....	94
3.1.4. Araştırma Yöntemi Ve Örneklem.....	95
3.2. VERİLERİN ANALİZİ VE YORUMLANMASI.....	96
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	114
KAYNAKÇA.....	120
EKLER.....	122
EK-1 ÖZEL KURULUŞ PERSONELİ	123
EK-2 KAMU KURULUŞ PERSONELİ	127
EK-3 AKADEMİSYENLER	130
EK-4 RESMİ KURUM ANKET GRAFİKLERİ.....	134
EK-5 ÖZEL KURUM ANKET GRAFİKLERİ.....	144
EK-6 AKADEMİSYEN ANKET GRAFİKLERİ.....	155

TABLO VE GRAFİKLER LİSTESİ

TABLO	1: Ana Kütle ve Seçilen Örneklerin Dağılımı.....	95
TABLO	2: Yazışma Standartlarının Ait Oldukları Standartlara Ve araştırma Sonuçlarına Göre Karşılaştırılması.....	115
GRAFİK	1: Ankete Katılanların Cinsiyetleri.....	97
GRAFİK	2: İşyerindeki Görev Ve Unvanları.....	97
GRAFİK	3: Ankete Katılanların Yaş Grupları.....	98
GRAFİK	4: Ankete Katılanların Hizmet Süreleri.....	98
GRAFİK	5: Ankete Katılanların Eğitim Düzeyleri.....	98
GRAFİK	6: Çalıştıkları Büro Tipi.....	100
GRAFİK	7: Çalışılan Bürodaki Personel Sayısı.....	100
GRAFİK	8: Yazışmalarla İlgili Bilgileri Öğrenme Şekilleri.....	101
GRAFİK	9: İşyerinde Yazışma Standartları İle İlgili Dökümanın Bulunup Bulunmadığı.....	102
GRAFİK	10: Yazışma Kuralları İle İlgili Bir Eğitime Katılma İhtiyacı Duyulup Duyulmadığı.....	103
GRAFİK	11: Yazışma Standartlarına Uyulma Dereceleri.....	103
GRAFİK	12: Yazı Makinelerindeki İşlevlerde Kavram Standardı Oluşmasının Gerekliliği.....	104
GRAFİK	13: Yazışmalarda Kullanılan Araçlar.....	105
GRAFİK	14: Yazışmalardaki Görev Ve Sorumluluk.....	105
GRAFİK	15: Yazıyı Gönderen Kurumun Başlığının (Antet) Yazılma Yeri.....	106
GRAFİK	16: Yazma Kolaylığı Açısından Tarihin Yazılış Yeri.....	107
GRAFİK	17: Algıma Süratliliği Açısından Tarihin Yazılış Şekli.....	108
GRAFİK	18: Ergonomik Açısından Yazının Gideceği Adresin Yazılış Yeri...	109
GRAFİK	19: Kolay Yazım Ve Şekillendirme Açısından İmza Bölümünün Yazılış Yeri.....	110
GRAFİK	20: Yazışmada Not Bölümünün Metin İçinde Yazılması Gerekliliğine Katılma Dereceleri.....	110
GRAFİK	21: Yazının "Gereği" Ve "Bilgi" İçin Gönderileceği Yerler Yazılırken Protokol Sırasına Göre Numaralanması Hakkındaki Görüşler.....	111
GRAFİK	22: Parafe Bölümü Düzenlenirken Sorumlu Kişilerin Adları Aştan Üste Doğru Sıralanarak Yazılmalıdır Görüşüne Katılma Dereceleri.....	112
GRAFİK	23: Düzenlenen Yazı İçin Başka Birimlerin Görüşünü Almak Amacıyla Yazının Sonuna Koordine Bölümü Açılması İle İlgili Görüşe Katılma Dereceleri.....	113

GİRİŞ

Kamu ile özel sektör kuruluşlarında büro yönetiminin ve dolayısıyla tüm iş hayatının etkili ve verimli bir şekilde çalışmasını sağlayan en önemli unsurlardan birisi yazışma hizmetleridir. Yazışma hizmetlerini yerine getirecek olan elamanların (insan kaynaklarının) yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olmalarının yanında yazışma standartlarının da günümüz iş ortamına uygun olması, işletmelerde büro veriminin artmasını sağlayacaktır. Bu da toplam kaliteyi arttıracaktır.

İçinde bulunduğumuz çağ, bilgi çağı. Bu çağın insanı, bilgi toplumu ise, bilginin en güzel muhafaza ve saklanıp korunabileceği ve gerektiğinde insanlığın hizmetine sunulabileceği yer yazılı iletişimdir. Bilgi çağında, bilgi toplumu bilgilerini mutlaka yazıya dökerek iletmelidir. İşletmelerde yazışmanın önemi son yıllarda belirgin bir şekilde artmış bu da yazışmalar konusunda çalışanların eğitilmesi ihtiyacını doğurmuştur.

Yazışmalar, yöneticiler ve işletmeler için adeta insan sinir sistemi, insan dolaşım sistemi ve insan boşaltım sistemi kadar önem arz etmektedir. Bu durum da hem yazışmaların, hem sekreterlik mesleğinin ve hem de büro yönetiminin önemini ortaya koymaktadır.

Ancak, iş hayatında yazışmaların rol ve önemi bu kadar fazla iken her nedense yazışma konusunda gereken titizlik gösterilmemektedir.

Mevcut iş hayatında TSE ve Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı'nın yayınlamış olduğu iki ayrı standart bulunmaktadır. Bu iki standart ise içerik olarak çoğu konularda farklılık arz etmektedir. Bunun dışında uluslararası iş dünyasında ise kendi kendine bir standart oluşmuş bulunmaktadır.

malarda standardizasyonun geliştirilmesi konusuna bir nebze katkıda bulunabilmek amacıyla bu çalışma hazırlanmıştır.

Çalışmada yazışma, yazışma standartları, yazışma standartlarının yasal dayanağı verilmiş aynı zamanda üç değişik kesime anket uygulaması yapılmıştır.

Anket sonuçlarının güvenilirliğini arttırmak için, Başbakanlık, Bakanlıklar ile Bunları Bağlı ana birimler tam olarak ele alınmış ve her ana birime bir anket uygulanmıştır. Ayrıca büro yönetimi ile ilgili eğitim öğretim veren akademisyenlere de anket uygulanarak onların yazışmalar konusunda fikirleri alınmıştır. Öte yandan özel sektöre de ayrı bir anket uygulanmıştır.

Kamu kurum ve kuruluşlarına yapılan anketlerin tamamı Başkent olması ve tüm Bakanlıkların burada bulunması sebebiyle Ankara Vilayetinde uygulanmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular tezin üçüncü bölümünde değerlendirilmiştir.

Ayrıca üç ayrı kesime uygulanan anket sonuçları grafikler halinde ekte sunulmuştur.

e özel sektör kuruluşlarında büro yönetiminin ve dolayısıyla tüm iş hayatının etkili ve verimli bir şekilde çalışmasını sağlayan en önemli unsurlardan birisi yazışma hizmetleridir. Yazışma hizmetlerini yerine getirecek olan elamanların (insan kaynaklarının) yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olmaların yanında yazışma standartlarının da günümüz iş ortamına uygun olması, işletmelerde büro veriminin artmasını sağlayacaktır. Bu da toplam kaliteyi arttıracaktır.

İçinde bulunduğumuz çağ, bilgi çağı. Bu çağın insanı, bilgi toplumu ise, bilginin en güzel muhafaza ve saklanıp korunabileceği ve gerektiğinde insanlığın hizmetine sunulabileceği yer yazılı iletişimidir. Bilgi çağında, bilgi

toplumu bilgilerini mutlaka yazıya dökerek iletmelidir. İşletmelerde yazışmanın önemi son yıllarda belirgin bir şekilde artmış bu da yazışmalar konusunda çalışanların eğitilmesi ihtiyacını doğurmuştur.

Yazışmalar, yöneticiler ve işletmeler için adeta insan sinir sistemi, insan dolaşım sistemi ve insan boşaltım sistemi kadar önem arz etmektedir. Bu durum da hem yazışmaların, hem sekreterlik mesleğinin ve hem de büro yönetiminin önemini ortaya koymaktadır.

Ancak, iş hayatında yazışmaların rol ve önemi bu kadar fazla iken her nedense yazışma konusunda gereken titizlik gösterilmemektedir.

Mevcut iş hayatında TSE ve Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı'nın yayınlamış olduğu iki ayrı standart bulunmaktadır. Bu iki standart ise içerik olarak çoğu konularda Kamu kurum ve kuruluşlarına yapılan anketlerin tamamı Başkent olması ve tüm Bakanlıkların burada bulunması sebebiyle Ankara Vilayetinde uygulanmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular tezin üçüncü bölümünde değerlendirilmiştir.

Ayrıca üç ayrı kesime uygulanan anket sonuçları grafikler halinde ekte sunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

TEMEL KAVRAMLAR

1.1. Yazışma Kavramı

Yazışma kavramını anlayabilmek için yazı kavramını izah etmemiz gerekmektedir. İnsanlık macerasının tarihi akımını yazıya bağlıyoruz. Her halde böyle olduğu için olacak ki; tarihin kapısından yazı ile giriliyor ve ondan önceki devreye “tarih öncesi çağ” veya bir başka deyişle “karanlık çağ” denilmektedir.

İnsanlar arasındaki haberleşmeyi, anlamayı sağlayabilen tek unsur dildir. Toplu olarak yaşamaya başlayan insanlar, bir ortak anlaşma aracı olan canlı varlığı dili geliştirdi. Dil, toplumla çok sıkı bir ilişki içerisindedir.

İnsanların en büyük ihtiyaçlarından bir tanesi yazı olacak ki, belirli bir devreyi aştıktan sonra ister yakın, ister uzak mesafelerde olsunlar birbirlerinden haber almak gereğini ve ihtiyacını gidermek için bir çok yola başvurmuşlar ve nihayetinde de yazıyı icat etmişlerdir.

En eski devirler üzerine yapılan bilimsel araştırmalar sonucunda yazının ilk defa Türkler tarafından yaratıldığı ve kullanıldığı ortaya çıkmıştır. Yine yapılan araştırmalar neticesinde Mezopotamya diye isimlendirdiğimiz Dicle ve Fırat Vadilerine yazı Orta Asya’dan yani Türk kavmi tarafından geldiği ispatlanmıştır.

Türklerin icat ettikleri yazılar tek şekilli değildir. Aksine zaman zaman yeni yazı şekilleri bulmuşlar ve bir sonra buldukları yazı şekli ile bir önce

buldukları ve kullandıkları yazı şekillerini eksikliklerini gidermeye çalışmışlardır.

Tarih bakımından en eski ve yaygın bir kullanım alanı bulmuş olan Türk yazısı ORHON-YENİSEY yazılarıdır. En gelişmiş ve en eski yazı çeşidi olan bu yazı 38 harften meydana gelmektedir. Bu 38 işaretin 4 tanesi ünlü 34 tanesi ünsüzdür. Ancak bu 34 harf bir veya birden fazla sesi ifade ederler. Bulunan kitabelerin incelenmesinden anlaşılmaktadır ki, bu harfleri birbirinden ayırmak için “durak” adı verilen ikili noktalar ve çizgiler kullanılmaktadır.

ORHON alfabesinin başka milletlerin alfabesinden alınmış olduğunu ifade eden DONNER adındaki bir tarihçi “Sur l’origine de l’alphabet ture” isimli eserindeki fikirlerini isbat edememiştir. Ancak, Wilhelm Thomsen adındaki bilim adamı Orhun alfabesini çözmüş ve şu sözleri söylemiştir: “Bütün bu fikirler, dilden mahzun iddialardan ibarettir. Gerçek odur ki, Orhun alfabesi harfleri tarihte başka bir örneği olmayan, yeni yaratılmış şekildedir.

Yazı bir medeniyet eseridir ve medeniyetlerin de diğer kavimler tarafından benimsenmesi de genel bir kuraldır. Orhun alfabesi zamanla başkaları tarafından nasıl iktibas edilmiş ise, Türkler de kendi alfabelerine ve yazı şekillerine daha kolay gelebilmesi beklenen unsurlar almışlardır.

En eski ve ilk Türk alfabesinin (yazısının) incelenmesinden şu sonuçlara ulaşmaktayız:

Orhun alfabesi üç unsurdan kurulmuştur:

1. Doğru çizgi,
2. Yay şeklinde eğri çizgi,
3. Nokta.

Orhun harflerinin çoğu doğru çizgilerden meydana gelmektedir. Bilim adamlarına göre harfler başka alfabelerden alınmış olsalardı, o takdirde doğru hat biçimindeki genel birlik olmamalıydı.

Orhun alfabesinde bulunan bazı işaretler günümüze kadar hala Türk Devletlerinde resmi mühür, damga ve alamet olarak kullanıla gelmiştir.

VII. yüzyıldan başlayarak tarihi mecburiyetlerin tesiri ile yeni bir Türk alfabesi ortaya çıktı. Bu alfabaya UYGUR ALFABESİ diyoruz. İslamiyet ten önceki hayatımızda; Türkistan'ın Çin sınırları ve hegemonyasında kalan kısmında ele geçen tarihi eserler Uygur alfabesi ile çok büyük eserler yarattığımızı ortaya koymaktadır. Dünya medeniyet ve uygarlık tarihine ölmez eserlerinden birisi olan KUTADGU BİLİĞ bunların en büyük örneğidir.

İslamiyet'i din olarak kabul etmemiz ile birlikte, tarihi süreç içerisinde aynı zamanda Arap alfabesini de kabul etmiş olduk. Ancak yıllardır Arap alfabesine rağmen, köklü an'ane, gelenek ve göreneği olan milletimiz uzun zaman Uygur alfabesini bırakmamıştır. Hatta bugün İstanbul Belediye ve eski eserler müzelerinde bulunan Uygur alfabeleri ile tercüme edilmiş Kur'an-ı Kerimler milli benliği ana temeli olan dil ve yazı üzerindeki hassasiyetimizin en güzel örneklerindendir.

Ancak bilim adamlarının ortak görüşü Arap alfabesi Türk Hançeresine uygun değildir. Çünkü, Arap alfabesinde çok fazla sessiz harf kullanılır, Türk alfabesinde ise sesli harf sayısı daha fazladır. Arap alfabesi bizim dil kurallarımıza aykırı olmasına rağmen kendimizi bu alfabaya mahkum etmişiz.

Nihayet **Mustafa Kemal ATATÜRK** asırlar önce **Karamanoğlu Mehmet Bey**in verdiği mükemmel işareti, yazı anlamında yaratıvermiştir. Asırlarca Arap alfabesinin baskısı ile beklenen alfabe değişikliği yapılmış ve dünyanın en zengin, en mükemmel dili kendisine has ve layık olan şahlanışı yapmak imkanı bulmuştur. "O halde, bu noktada **Karamanoğlu Mehmet Bey**

ile Atatürk'ü, bir ırkın ebedi varlığının temelini teşkil eden dil ve yazımıza yaptıkları ihtişamlı hizmetlerden ötürü bir kere daha minnetle anmalıyız" (BARDAKÇI, 1970 : 13).

Yazılı haberleşme, memurlar tarafından hazırlanan YAZILAR, yazıların bir düzen içerisinde toplandığı DOSYALAR, dosyaların belirli bir süre sonra muhafaza edildikleri ARŞİV ve arşivlerin çekildiği MİKROFİLMER olmak üzere dört halkadan oluşan bir süreçtir (AR, 1989 : 12).

Kamu kurum ve kuruluşları arasında yapılan yazılı haberleşmeye YAZIŞMA denir. Konuşulan, anlatılan ve söylenen her sözcük, ağızdan çıkan her kelime dileğimizi anlatabilir, ama bu şekli ile saklanamaz, depolamaz ve istenildiğinde hizmete sunulamaz. Konuşmalar dosyalanamaz, ancak kelimelerin dosyalanabilmesi yazı ile mümkün olur.

İşletmelerde yazışma ve haberleşmeyi insan vücudundaki kan dolaşım sistemine benzetmek ve konuya bu yönden bakmak yerinde bir benzetme olur. Bu durumda yazışma konusunun önemi kendiliğinden ortaya çıkar. Bu sebeptendir ki bütün işletmeler, kamu kurum ya da kuruluşlarının amaca ulaşmaları, başarılı olmaları sağlıklı bir iletişim sistemine ve dolayısıyla etkili bir yazışmaya bağlıdır (YAZICI, 1988 : 51).

Bazı bilim adamlarına göre işletmeler başarılarını yazışma ve iletişime verdikleri değer ile elde ederler.

İşletmeler, kamu kurum ve kuruluşları kendi içlerinde ve dışlarında bir çok konuda, bir çok amaç ile kişilerle, gruplarla, kuruluşlarla, kurumlarla yazılı olarak iletişim kurarlar. Bu yazışmalara; büro yönetiminde mektuplar, faaliyet raporları, kamu oyuna bilgi veren mektuplar, broşürler, iş gazeteleri, iş dergileri, bildiriler, ilanlar, gezi gözlem ve inceleme raporları, iş değerlendirme ve iş analizi tabloları gibi adlar verilmektedir.

Yazı bilgisizlikten kaynaklanmadıkça, “Bürokrasiye” fırsat vermez. Bu yüzden, yazışmada genel ve özel kurallara titizlikle uyulmalı ve maksadı aşan gereksiz ifadeler ne yer verilmeli ne de kontrolsüzlükten yeni bir yazı yazmaya yol açacak yanlışlıklar yapılmalıdır. Vatandaş bazı yanlışları kasıtlı olarak yapıldığını düşünerek bürokrasiden “kırtasiyecilikten” her zaman şikayetçi olmaktadır (A.G.E. : 51).

Özel sektör ve kamu sektöründe yönetimin başarısından söz edebilmek için alınacak kararların zamanında tam olarak alınması şarttır. Müsbet bir karar alabilmek için ise konu hakkında doğru ve yeterli bilgiye ihtiyaç vardır. Gerekli olan bilgi ve belge istenilen zamanda yönetime ulaşmazsa alınacak karar sağlıklı olacaktır. Sonucunda da kurum ya da kuruluşun beklediği getiri azalacaktır.

Örgütlerin başarılı olmasında, haberleşme çok önemlidir. Yazılı ve sözlü haberleşme diye iki ana kategoride topladığımız haberleşme de ise yazılı haberleşmenin önemi büyüktür (ALTINÖZ, EDİZ, 1988 : 11). Buna göre, yazışma karşılıklı olarak yazı ile yapılan haberleşmedir.

1.2. Yazışma Çeşitleri

Yazışmayı tanımlarken karşılıklı haberleşmenin yazı ile ifadesini bulan şeklidir demiştik. Yazışma; kişiden kişiye, kişiden gruba, kişiden kuruma, kurumdan kişiye, kurumdan kuruma yapılan yazılı bir iletişim olduğuna göre yazışma çeşitlerini özel, resmi ve iş yazıları diye üç ana başlık altında toplanabilir.

1.2.1. Özel Yazılar

İş hayatında gayri resmi olarak ya da daha az resmi olarak yazılı iletişime daha çok ihtiyaç vardır. Örneğin; üstlerin astlara hitaben yazmış olduğu yazışmalar ilan panosuna asılacak duyurularda ve özel mektuplarda

belli bir kurala uymak mecburiyeti yoktur. Bu tür yazılar serbestçe ve isteğe bağlı olarak yazılır. Belli standartlara uyulmaz. Ancak şekil ve içerik yönünden alıcı tarafından hoş karşılanması arzu edilir.

Özel yazılar; özel mektuplar, notlar, memorandum ve ilanlar olarak gruplandırılır.

1.2.1.1. Özel Mektuplar

Özel mektuplar, nezaketen, dostluk, akrabalık ve arkadaşlık gereği insanların birbirlerine yazdıkları mektuplardır. Bazı iş mektuplarında iş arkadaşları arasında haberleşmeyi sağladığı için bunlarda özel mektuplar sayılabilirler ve özel mektuplar gibi yazılabilirler.

Özel mektuplar sadece iki tarafı ilgilendirir. Gizlilik ihtiva eder. Özel mektupların gizliliği kanunlarla korunur. Hakim karar almadıkça hiçbir özel mektup açılmaz. Özel mektuplar Gelen Evrak Defterine kayıt yapılamaz. Ancak işletme kurum ya da kuruluş adına gönderilmiş bulunan kutlama, yıldönümü ve her hangi bir teşekkür veya rica/arzu belirten özel mektuplar açılarak kayıt yapılabilir. Gerekli ise ilgili birimlere dağıtımı yapılabilir.

Yöneticinin izni dahilinde olmak şartı ile yöneticinin gerek şahsi ve gerekse işletmesi ile ilgili görevinin gerektirdiği konularda özel mektupların hazırlanması ve ilgili yerlere ulaştırılması işlemi sekreterin görevlerindendir.

Özel mektupların müşterek olarak özellikleri dostça, kibar, içten ve kısa olmasıdır. Bu nedenledir ki, özel mektuplar kişi ya da kuruluşlar arasında karşılıklı olarak iyi ilişkilerin kurulup geliştirilmesine çok büyük katkıda bulunurlar.

Özel mektuplar kendi içerisinde genel olarak altı grupta incelenir. Bunlar tebrikler, teşekkür mektupları, taziye mektupları, tesselli mektuplar ve davetiyelerdir.

1.2.1.1.1. Tebrik Mektupları

Mutlulukları kutlamak ve iyi dilekleri sunmak amacıyla yazılan kısa yazılara tebrik ya da kutlama mektubu denir (ÖZDİL, 1996 : 107). Tebrikler bayram, yeni yıl, nişan, nikah, düğün, doğum günü, kuruluş yıldönümü, yeni bir göreve atanma seçilerek bir göreve gelme gibi durumlarda gönderilir.

Tebrikler yazılıp gönderilirken bazı hususlara dikkat edip itina göstermek gerekir. Bu hususları şöyle sıralayabiliriz:

1. Tebrikler el yazısı, daktilografi ve bilgisayar ile yazılabilir. Ancak yazı el ile yazılacak ise yazının çok düzgün ve okunaklı olmasına dikkat etmek şarttır. Tebrikler kişilerin yakınlık durumları ve samimiyetlerine göre el yazısı ile yazılırsa daha isabetli olur.
2. Tebrikler özel olarak hazırlanıp basılmış tebrik kartlarına, kart vizitlerine ve mektup gibi düz beyaz kağıda da yazılabilir. İşletmeler açısından tebrik kartları işletmenin reklamına olanak sağlayacak nitelikte olmalıdır.
3. Tebriklerde kullanacağımız ifadeler samimi, açık, net, kibar ve kısa olmalıdır. Aşırı duygusallıktan ve aşırı kelime yüklemesinden kaçınılmalıdır.
4. Tebrik mektuplarının ilk cümlesinde tebrik edilecek konuyu belirtmeliyiz. Sonunda da yazdığımız kişiye uygun bir saygı ve sevgi ifadesi kullanmaya özen gösterilmelidir(Bakınız. Örnek:1.2.3)

TEBRİK MEKTUPLARINA ÖRNEKLER**ÖRNEK – 1****Yeni Yıl Tebrik Örneği**

Sayın YALÇIN,

Yeni yılınızı en iyi dilekelerimle kutlar, sağlık, mutluluk ve başarı dolu nice yıllar temenni ederiz.

Abdullah ERDEN

ÖRNEK – 2**Yeni Yıl Tebriğine Cevaben Yazılan Tebrik Mektupları Örneği**

Sayın ERDEN,

Yeni yıl dilekeleriniz için teşekkür ederiz. Biz de başarılı bir yıl geçirmenizi diler, en derin saygılarımızı sunarız.

Hasan YALÇIN

ÖRNEK – 3
Kutlama Mektubu Örneği

Sayın SOHBETÇİOĞLU,

Görevini ve mesleğini her şeyden üstün tutan siz değerli dostumun Genel Müdürlüğe seçildiğini memnuniyetle öğrendim.

Göreviniz müddetince, başarılar zincirine yeni bir halka daha ekleyeceğinize tüm samimiyetimle inanıyorum.

Başarınızı kutlar, sağlık ve esenlik içinde mutlu günler dilerim.

Saygılarımla,
Abdullah ERDEN

5. Nişan, nikah, düğün gibi mutlu olaylarda yaşanan yer ve zaman açısından tebrik kartı ya da mektupla kutlamak uygun düşmeyeceğinden bu tür mutluluklara ortak olmak için “telgrafla kutlama” yapılması daha uygun olur (Bakınız: Örnek:4).

ÖRNEK – 4
Kutlama Telgrafı Örneği

Sayın Gülsüm TEKİN Belediye Evlendirme Salonu AMASYA Mutluluğunuzun ilk adımıda aranızda bulunamadık. Sizleri ömür boyu sağlıklı ve mutlu görmek tek dileğimizdir. GÜLEN Ailesi Fatma GÜLEN Malabadi Caddesi, 20/5 DİYARBAKIR	LÜKS 25 Haziran 1999 Saat: 15:00
--	---

6. Mutlu günleri kutlamak için yazılacak olan kart, mektup ya da telgrafın tam zamanında alıcısına ulaşması çok fazla önem taşır. Çünkü bu tür mesajlar alıcıya çok geç ulaşırsa alıcı üzerindeki olumlu etkiyi azaltır. Hatta olabilecek bir gecikmeden dolayı karşı taraf alınabilir veya hakkınızda kötü bir fikir taşıyabilir. Bu bakımdan bu tür kutlamalarda zaman konusuna önemle dikkat edilmelidir (ÖZDİL, BENLİGİRAY, 1996 : 108).

1.2.1.1.2. Teşekkür Mektupları

Tebrik mektubu gönderen kişi ve kuruluşlara davranışlarıyla memnuniyet veren iyilik yapan insanlara fazla mal satın alan müşterilere aldığımız bir sipariş için bize sipariş veren firmalara teşekkür mektubu gönderilebilir (Bakınız, Örnek: 5).

ÖRNEK – 5

Teşekkür Mektubu Örneği

Sevgili Dostum,

Davetiniz ile tarih kokan güzel Erzurum'u görme ve gezme fırsatını bulduk. Bu gezi bizim için son derece ilginç ve keyifli oldu.

Erzurum'da bulunduğumuz zaman zarfında şahsıma ve aile efradıma göstermiş olduğunuz misafirperverliğinize ve çok yakın alakanıza teşekkür ederim.

Münasip bir zamanda Çanakkale'yi birlikte gezmek ümidiyle sevgilerimi sunarım.

Mehmet KALKAN

Kişilerin kendilerinin veya yakınlarından birisinin hasta iken iyileşmesine yardımcı olan ya da aile fertlerinden birinin vefatında cenaze törenine katılan veya bu gibi nazik konulara mektup, telgraf, kart gönderen dost ve tanıdıklara teşekkür etmesi modern ve medeni bir davranış olur. Günümüz dünyasında bu gibi teşekkürler genel olarak ya kartlarla ya da gazeteye ilan vermek yoluyla yapılmaktadır.

Bir aileye başsağlığında bulunan ve cenaze merasimine katılanlara gönderilecek teşekkür kartı çok kısa ve çok sade olmalıdır (**Bakınız, Örnek:6 ve 7**)

ÖRNEK – 6

Teşekkür Kartı Örneği

Burçak ve Altay DENİZ,

Acılarını paylaşan dostlarına teşekkürlerini sunarlar.

ÖRNEK – 7

Teşekkür İlanı Örneği

VEFAT ve TEŞEKKÜR

31 Ocak 1999 günü vefat eden ailemizin değerli varlığı

ŞENGÜL BAYRAMOĞLU

Hastalığı süresince, hastanede ziyarete gelmek, çiçek göndermek ve telefonla aramak nezaketinde bulunan 02 Şubat 1999 günündeki cenaze törenine katılan Milli Eğitim Vakfı'nın ve Mehmetçik Vakfının çelenklerinden göndererek başışta bulunan, telefonla, telgrafla ve bizzat evimize gelerek acımızı paylaşan hastalığının ilk gününden itibaren ilgi ve yardımlarını esirgemeyen arkadaşlarına, meslektaşlarına, dost ve arkadaşlarımıza en içten teşekkürlerimizi sunarız.

AİLESİ

1.2.1.1.3. Başsağlığı ve Teselli Mektupları

Cenaze sahiplerine acılarını paylaşmak, onlara sabır dilemek ve acılarını hafifletmek için yazılan mektuplardır. Bu mektuplara “başsağlığı” veya “taziye” mektubu denir. Başsağlığı ve teselli dileme mektubu yerine çoğu zaman başsağlığı mektubu yazılıp gönderilir. Aşağıda bu mektup ve telgrafa birer örnek gösterilmiştir (ÖZDİL, BENLİGİRAY, 1996 : 110):

ÖRNEK – 8

Başsağlığı Telgrafı Örneği

Devlet Muhaberatından Dolayı
Mesuliyet Kabul Etmez

PTT
TELGRAF
KÂĞIDI

DİKKAT: Telgrafınızı yazmadan önce
lütfen arka sayfayı okuyunuz.

Numara	Kelime	Tarih	Saat	Ücret	Yol	Servis işareti

Gideceği Adres: Şeref Canlı

Bayındır Sokak 16/2 Ankara

Büyük acınızı gazetelerden öğrendim dostluğuna tükenmeyen çalışma azmin ve nezaketine daima hayran olup saygı duyduğum babanızın kaybı bizleri son derece müteessir etmiştir. Onu hep hatırlayacağız. Acınızı samimiyetle paylaşır merhuma Allah'tan rahmet, sizlere de sabırlar dileriz.

SUNA-CEMİL-GÜCENİR

Gönderenin Adresi: Cemil Gücenir

Harmanlar Mahallesi Budak sokak 16
Merzifon, AMASYA

Sıra	Servis İşareti	Keşide tarihi	Keşide saat dakika	Alan Merkez Adı	Keşide Edilen Merkez	Keşide Merkezi MERZİFON

Doğal afet, deprem, yangın, kaza, hastalık ve buna benzer üzüntülerle karşılaşanların üzüntülerini paylaşmak ve hafifletmek amacıyla yazılan mektuplara “teselli” mektubu denir. Bu tür bir teselli mektubu aşağıdaki gibi yazılabilir.

ÖRNEK – 9

Teselli Mektubu Örneği

Sevgili Kardeşim,

Hastalığınızı ve hekimlerin ameliyatınıza karar verdiklerini üzümlerek öğrendim.

Hastalığınız hakkında aldığım bilgilere göre hekim arkadaşlarım ameliyatınızın son derece basit ve risksiz bir ameliyat olduğunu bildirmeleri üzüntümü hafifletti. Başarılı bir ameliyat geçireceğinize ve tekrar sağlığınıza kavuşacağınıza inanıyorum.

En yakın zamanda aramızda ve görevinizin başında görmek arzusuylla; geçmiş olsun der, Allah’tan acil ve kalıcı şifalar dilerim.

Saygılarımla,

Gülseren GÜLSOY

1.2.1.1.4. Davetiyeler

Davetiyeler, nişan, nikah, düğün, kutlama ve toplantılara katılmaları arzu edilen şahıslara gönderilen kısa çağırma yazılarıdır. Bu mektup türünü diğer mektuplardan ayırdığı noktalar başlangıcında ve bitiminde selamlama ya da imza bulunmaz. Genellikle üçüncü şahıs ağzıyla davet edilir.

Bürolarda yöneticilere gelen veya yöneticilerin göndereceği davetiyelerin yazılması ve gönderilmesi işi ile sekreter ilgilenir. Bu nedenle büro elemanı ve büro yöneticilerinin davetiyeler hakkında bilgiye sahip olma mecburiyeti vardır.

Davetiyelerde bulunması gereken hususlar:

1. Davet eden veya edenler,
2. Davet nedeni,
3. Davet edilen,
4. Davetiyenin kaç kişilik olduğu,
5. Davetin tarihi, günü, saati, yeri belirtilir,
6. Gerek duyulduğunda, kıyafet şekli, cevap istendiğinde ilişki kurulacak telefon numarası yazılabilir (ÖZDİL, BENLİGİRAY, 1996 : 111).

Bunlara ilave olarak:

1. Yapılacak olan etkinliğin gündemi,
2. Yapılacak olan etkinliğin başlama ve bitiş saati,
3. Bu etkinliğin yapılmasında emeği geçen sponsor firma, kurum ya da kuruluş adı,
4. Davet edilen yere çocuk getirilip getirilmeyeceği gibi hususlar da davetiyelere yazılmalıdır.

Davetiyeler genel olarak matbu olarak düzenlenmektedir. Sık sık davetiye göndermeye ihtiyaç hisseden kişi ya da kuruluşlar davetiyeler için özel bir form geliştirme yoluna gitmişlerdir. Bu tür hazır haldeki davetiyelerde yer, zaman gibi kısımlar boş kalacak şekilde davetiye bastırılır.

Davetiyelerde matbu olarak bastırılıp boş bırakılan kısımlar “el yazısı” ile doldurularak ayrıca zarf üzeri de el yazısıyla yazılır. Bu kısımları genel

olarak sekreterler yazar. Çünkü onların el yazıları daha düzgün ve okunaklıdır.

“Salonu düzenlemenin ve misafirlere uygun şekilde yer göstermenin önem taşıdığı dönemlerde davete katılacakların kesin sayısını bilmek gerekir. Bu durumlarda davetiyenin sağ alt köşesine kalın puntıyla “lütfen cevap veriniz” ifadesi veya bunun baş harflerinden oluşan LCV kısaltması ve telefon numarası yazılır. Böyle bir davetiye alındığında davete katılıp katılmama durumu özellikle de katılmak mümkün olmayacaksa mutlaka telefonla veya mektupla bildirilmelidir” (ÖZDİL, BENLİGİRAY, 1996 : 112).

Aşağıda resmi bir davet nedeniyle yazılmış davetiye ve bu davetiyeye verilen olumlu ve olumsuz cevap örnekleri verilmiştir.

ÖRNEK – 10

Resmi Yemek Davetiyesi Örneği

TDDY'nin 120. Kuruluş Yıldönümü Nedeniyle

Genel Müdür Ali BİLGİN ve Eşinin

**28 Mayıs 1999 günü saat 20:00'de Dedeman Otelde verecekleri
akşam yemeğine sayın Atilla TÜRKMEN ve Eşinin onurlandırmalarını
rica ederler.**

LCV, Tel: 3558825

ÖRNEK – 11**Yemek Davetine Olumlu Cevap Örneği**

Sayın Bilgin,

TDDY'nin 120. Kuruluş yıldönümü nedeniyle 28 Mayıs 1999 günü saat 20:00'de Dedeman Otelinde vereceğiniz yemek davetine eşimle birlikte katılacağımızı memnuniyetle bildiririz.

Saygılarımla,
Atilla TÜRKMEN

ÖRNEK – 12**Yemek Davetine Olumsuz Cevap Örneği**

Sayın Bilgin,

28 Mayıs 1999 günü saat 20:00'de Dedeman Otelinde vereceğiniz yemek davetinize eşim ve ben teşekkür ederiz.

Ancak, daha önce kabul etmiş olduğumuz bir davet nedeniyle davetinize gelemeyeceğimizi üzülerek bildiririz.

Saygılarımla
Atilla TÜRKMEN

1.2.1.2. Resmi Olmayan Notlar

Herhangi birişyerinde ve yakın çevredeki samimi insanlar arasında bazen kısa mesajlar göndermek için bazen bir belge ya da koliyi havale ederken üzerine kısa bilgiler yazarız. Bazen de ulaşamadığımız veya yerinde bulamadığımız birilerine kısa birşeyler yazıp masasına bırakmamız gereken el yazısı ile yazılmış yazılara gayri resmi notlar denilmektedir. Bu tür notlar yalnızca samimi kişiler arasında yazışma olarak kullanılabilir. Başka bir kurum, kuruluş, firma veya işletme elemanına ya da müşteriye yazılmamalıdır.

Not yazılırken dikkat edilmesi gereken hususlar;

1. Notu yazan kişinin iletmek istediği önemli noktalar hakkında net bir fikri olmalı,
2. Notu yazan kişi ileteceği mesajı açık, basit ve kısa anlatmalı,
3. Telefon numarası, faks, tarih, saat gibi ayrıntılar mutlaka verilmeli,
4. Notu alacak olan kişi, notu yazan kişiyi ararsa nerede bulabileceğini bildirmeli,
5. Notu yazan okunaklı bir yazı kullanmalı,
6. Notu yazan kişi nota başlarken mutlaka selamlama ifadesini kullanmalıdır.

ÖRNEK – 13

Resmi Olmayan Not Örneği

14 Mayıs 1999 14 : 15 Sevgili Süleyman, Saat 13:00'da seni Mustafa Çalışkan adında birisi aradı. Doktora tezi için bir form hazırlıyormuşsun (Diferansiyel Geometri) Form hazır ise kendisini arar mısın? Hemen bilgi alması gerekiyordu. Ev tel: 7145544 Abdullah

Notta verilecek bilgi iki bölümden oluşur. Birinci bölümde daha öncesinden bilinen konu ve haberleşmenin sebebi, ikinci bölüm ya da kısımda ise notu alan ya da okuyan kişinin yapması gerekenler veya gönderilmek istenen mesaj yer alır. Notu yazan kişi notun sonuna mutlaka imza atmalıdır.

1.2.1.3. Memorandumlar

Bir işletme veya kurumun kendi içerisinde çalışanlara bilgi vermek veya talimatlarda bulunmak istenildiği zamanlarda, nottan daha fazla birşeyler yazmak gerekiyorsa o zaman memo kullanılır. "Memo" kelimesi memorandum kelimesinin kısaltılmış halidir. Kelimenin aslı Latince'dir ve "hatırlanacak şey" anlamına gelir. Memo/Memorandum yazmanın gerçek amacı da birisine bir detayı veya gerçeği hatırlatmaktır. Memo kurum dışı iletişimlerde kesinlikle kullanılmamalıdır.

Memolar genellikle iki şekilde kullanılırlar. Bunlardan birincisi A5 memo daha ziyade içeriği az olan bilgi ve talimatları aktarmak için kullanılır. Eğer aktarılması gereken bilgi fazla ise bu durumlarda da A4 memolar kullanılır. Memolar A5 veya A4 adını yazıldıkları kağıdın ebadından alırlar. Her iki memonunda kendisine has kullanımları vardır (STUART, 1995 : 130)

A5 memonun özel kullanımları,

- Yeni bir uygulama hakkında kısa ve öz talimatlar,
- Bir maddelik bilgi,
- İnsanlara varlığı hatırlatan kurallar veya düzenlemeler,
- Bilgi ve öneri rica etme,
- Rapor veya evrak dosyasının kapağı olarak

Sonuç olarak A5 memolar kısa bilgi vermek için kullanılırlar. Ancak Hiçbir zaman gizli bir bilgiyi iletmek için kullanılmamalıdır. Eğer gizli bilgi sunulacak ise o zaman ya üzerinde "gizli" ibaresi bulunan bir mektup gönderilmeli ya da ilgili kişi veya kişilerle özel bir toplantı yapılarak bu gizli bilgi aktarılmalıdır.

A4 memo ise daha fazla yazılacak bilgi olduğunda kullanılır. Bu tür memolar A4 kağıda yazıldıkları için bu kağıdın formundan isimlerini alırlar. A4 ve A5 aynı şekilde formatlanmış memolardır. Ancak A4 memo A5'den daha büyük bir kağıda basılmıştır.

A4 memonun genel kullanım alanları da şunlardır:

- Şirketin yapısında olabilecek büyük değişiklikler hakkında ayrıntıları verme, taşınma, birleşme v.b. gibi,
- Yeni gelen uygulamaları tanıtmak, daktilo kullanımından topyekün bilgisayar kullanımına geçmek gibi,

- İşyerinde kullanılacak olan yeni bir alet makine ve techizat ile ilgili talimatname.

Yukarıdaki ifadelerden anlaşılacağı üzere, A4 memo daha çok yönetim tarafından çalışanlara gönderilen bilgi talimatlarıdır Bakınız, Örnek:14).

ÖRNEK – 14

Genel Bir Memo Örneği

Gönderilen: Tüm büro personeline		MEMORANDUM
Gönderen : Ayşegül NAS		
Tarih	: 13 Temmuz 1999	Konu: Büronun yeniden dekore edilmesi
Metin		
.....		

1.2.1.4. İlanlar

İşletme içerisinde kişi ya da grup ile iletişim kurmak için iyi bir yöntemdir. Ancak bazı durumlarda bu tür bir ihtiyaca cevap vermekte zorlanırlar. Örneğin, yazılarımızın insanlar tarafından görülüp okunmasını sürekli kurallara uyulmasının hatırlatılmasını isteyebiliriz. İşçi sağlığı ve işgüvenliği konularında birçok ikaz yazısı olabilir. İşte bu durumlar için memoyu yazmak imkansızdır.

Böylesi durumlar ilanlar kullanılır. İlanlar ise, daha fazla dikkat çekici, hızlı, basit ve etkili bir haberleşme yoludur. Ancak ilanların etkili olabilmesi için, ilanın içeriğini doğru ifade tarzına ve uygun tasarıma dikkat etmek

gerekir. İlanın içeriğini hazırlarken ilanı neye yazıp neyi yazmamamız gerektiğini iyi seçmemiz önemlidir. Gereğinden az yazılan ilanlar eksik mesaj olurlar. Gereğinden fazla yazılan ilanlar ise okuyanın ilgisini yitirip tam olarak algılamasını önleyecektir.

İlan hazırlarken dikkat edilmesi gereken en önemli husus aktarmak istenilen konu tam olarak tanımlanmalıdır. Bazı ilanlar bu bakımdan çok basittir.

**LÜTFEN ÇALIŞMANIZI TAMAMLADIKTAN SONRA BİLGİSAYARI
KAPATINIZ**

BİLGİSAYAR ODASINDA SİGARA İÇMEK YASAKTIR

Doğru ifade tarzını seçerken ise yazılacak bir ilan için önceden düşünülen noktaları göz önüne alınmadan ilan yazmaya karar verilmemelidir. Seçilecek olan ifade tarzı her şeyden önce bu ilanı okuyacak olan hedef kitlenin kelime dağarcığına ve tutumuna uygun olmalıdır. Kullanılan dil kibar, kısa ve çok net olmalıdır.

Okuyan insanları incitip gücendirmekten sakınılmalıdır. Talimatlar için bir ilan hazırlanıyorsa insanların rahatsız olacağı bir üslup kullanılmamalıdır.

Örnek olarak:

MEMURLAR GİREMEZ

Böyle yazılmış bir ilan okuyanları gücendirebilir ve çalışanlar arasında ayrım yapıldığı izlenimi verebilir. Eğer bir konuda yasaklama içeren bir ilan yazılacak ise mutlaka bu yasaklamanın nedenini izah etmeye çaba gösterilmelidir.

SİGARA İÇMEK YASAKTIR

YANICI MADDE - ATEŞLE YAKLAŞMAYINIZ

Ayrıca ilan hazırlanırken çok kısa olmalarına da dikkat etmek gerekir. Uzun yazılan ilanlar, insanların hemen okuyamayacağı boyutta ise bir işe yaramaz. Örnek olarak, işyerinin kapısına asılacak bir ilan otobüsle oradan geçmekte olan bir kişi tarafından okunabilecek durumda olmalıdır.

İlanın tasarımı konusu da en az ilan ifadesi kadar önemlidir. Burada da aşağıdaki konulara uymak gerekir.

1. Başlık açık ve net olmalı. Genel olarak yaygın olan bir anlayış vardır ve o da pek çok ilanın "DİKKAT" kelimesi ile başlamasıdır. Aslında bu kelime pek fazla işe yaramamaktadır. Bunun yerine mesajın içeriğini içeren kısa bir başlık yazmak daha yerinde olur. "EK DERS ÜCRETLERİ", "GELENEKSEL AYRAN ŞÖLENİ" gibi başlıklar daha çabuk çarpar ve ilanın konusunu direkt gösterir.
2. Mesaj kısa olmalı. Eğer yazılan ilanda daha fazla bilgi vermek gerekli ise bu durumda hazırlanan ilana müracaat edilecek makamın adını, adresini ve telefonunu vermek yeterlidir.
3. İlanda çok fazla boşluk bırakılmalı,

4. Önemli sözcükler ilk bakışta göze çarpacak şekilde yazılmalı. Bunu farklı ve dikkat çekici renk kullanarak yazabiliriz. Ayrıca, farklı puntolarla basılan harflerde işe yarayabilir. Ancak çok farklı tarz yazı da aynı anda kullanılmamalıdır.
5. Resim ve karikatür kullanılabilir.
6. İlanın asılmasına da azami dikkat edilmelidir. İlan istenildiği kadar düzgün hazırlansın eğer uygun yere asılmaz ise bir işe yaramayacaktır.

İlan için hazırlanan ilan panoları/tahtaları tüm personelin görebileceği uygun bir yükseklikte asılmalıdır. Ayrıca ilan panoları birden fazla ise bu durumda ergonomik olarak asılmasına itina gösterilmelidir. Eğer bir oda ya da salon içerisine birden fazla pano veya ilan asılacak ise hepsi aynı hizzada asılmalı, bir merdiven boyunca ilan asılacak ise kademeli olarak asılmalıdır.

İlan tahtaları düzenli olmalıdır. Düzenli olarak süresi dolmuş olan ilanlar panodan çıkarılmalıdır. İlanlar üst üste asılmamalıdır.

İlan tahtalarında konularına göre ilan asılmalıdır. Her ilanın konusuna göre ayrı bir yeri olmalıdır. Örneğin, sağlık ve güvenlik, acil durumlar, sendikal faaliyet durumları, personel ile ilgili duyurular (STUART, 1995 : 136)

1.2.2. Resmi Yazılar

Resmi dairelerin ve tüzel kişiliğe haiz kuruluşların birbirlerine yazdıkları ve ayrıca bunların vatandaşların başvurularına verdikleri yazılı cevapların tümü resmi yazılar kapsamındadır. Bu yazıların en büyük özelliği tek tip olmasıdır. Tüm resmi dairelerin yazışmalarında, yazıların standardizasyonu (tek örneklik veya bir örneklik) ve kurallara uygun biçimde hazırlanmasını sağlamak amacıyla Başbakanlık "Resmi Yazışma Kurallarını Belirleyen Esaslar"ı yayınlamıştır. Aynı konu ile ilgili olarak TSE "Resmi Yazışma

Kuralları” adında TS 1391/Nisan 1990 tarihinde UDK 651.45 baskı numarası ile bilimsel bir standart yayınlamıştır (ÖZDİL, BENLİGİRAY, 1996 : 120).

Resmi yazışmalar ile ilgili olarak T.C. BAŞBAKANLIK İdareyi Geliştirme Başkanlığı da B.02.0.PPG.0.12-383-3086 sayı ve 17/2/1994 tarihli bir genelge yayınlayarak resmi yazışma kurallarını belirleyen esasları anlatmışlardır.

Ancak Başbakanlık genelgesi diğerlerinden farklı olarak emredici mahiyettedir.

Resmi yazışma; birimler, kurumlar, işletmeler arasında yapılabildiği gibi kuruluşlar ve kurumlarla kişiler arasında da yapılabilir. Resmi yazışmaların diğer yazışmalara göre en önemli ve belirgin özelliği yukardan aşağıya belirli bir düzen ve kurallar disiplini içinde uygulanmak istenmesidir. Bu tür yazışmalarda iletilmek istenen mesajın mutlaka sistemli bir kalıp içerisine konularak yazılması istenilmektedir. Bu tür kalıpların kullanılmak istenmesindeki asıl amaç anlatımda bütünlüğün ve tek tipliliği yani standardizasyonun sağlanmasıdır.

Bütünlüğün korunmasında dikkat edilecek hususları şöyle sıralamak mümkündür:

1. Bu konu ile ilgili daha önceki bir zamanda meydana gelmiş olaylar, bu konuda oluşmuş fikirler ya da görüşler,
2. Bu konu ile ilgili kendi görüşleriniz,
3. Sizin görüşleriniz ile olay arasında bağ kurmak,
4. Çözüm önerileri bulup bunları yazı ile ifade edebilmek,
5. Netice.

Ancak burada şunu belirtmekte fayda var; yukarıdaki örnek sistem her

tür yazı için uygulanmayabilir. Fakat uygulanabilirliği çok fazla olan bir sistemdir. (YAZICI, 1995 : 68)

1.2.3. İş Yazıları

İş yazılarını aynı zamanda iş mektupları olarak da adlandırmamız yanlış olmaz. Çünkü mektup, birbirinden uzakta olan kişi ve kurumlar arasında yazılı haberleşmeyi sağlayan bir yazı çeşididir. Diğer bir deyişle mektup, insanların duygu, düşünce, görüş, bilgi ve isteklerini karşılıklı olarak duyurmak için kullanılan bir haberleşme aracıdır.

Mektubun tarihçesi eski Mısır ve Mezopotamya uygarlıklarına kadar dayanmaktadır. Yapılan araştırmalar neticesinde elde edilen tarihi eserler göstermiştir ki; mektupçuluk bir meslektir. Bunu da o zamandan kalma çömelmiş ve yazı yazar durumda tasvir edilmiş bulunan “Mısır Mektupçuları” göstermektedir.

İlk çağlardan günümüze ulaşabilen ilk mektuplar konu itibariyle haberleşmenin dışında, dini, siyasi ve ticaridirler.

Burada şunu belirtmek gerekir. Mektup konusu bir bütün olarak ele alındığında bir çok mektubun bir araya gelmesiyle oluşmuş bir tabirdir. Yani mektub kendi içinde:

1. İş mektupları,
2. Resmi mektuplar,
3. Özel mektuplar,
4. Edebi mektuplar,
5. Açık mektuplar,

diye bölümlere ayrılır.

Bu bölümde yalnız, iş mektuplarından (iş yazılarından) bahsedilecektir. Özel mektuplar ve resmi mektuplar konusunda önceki başlıklarda bilgi verilmiştir. Edebi mektup ve açık mektup üzerinde ise hiç durulmayacaktır.

İş yazıları konusunda açıklama yapmadan önce iş yazıları (iş mektupları) içerisinde çok fazla kullanılacak olan kuruluş kelimesini tanımlamak yerinde olur. Kuruluş, topluma hizmet ve fayda amacı ile kurulan her şey; kurum, tesis ve müessese olarak tanımlanmaktadır. Burada anlatılmak istenen kuruluş; günümüzde her gün içiçe yaşadığımız mal ve/veya hizmet üreten her türlü işyeridir.

İş mektupları, kişiler ile kuruluşlar ya da kuruluşların birbirleri ile yapmış oldukları işler ile ilgili yazmış oldukları yazıların tamamıdır. Bu yazıların konuları ne olursa olsun mutlaka ya bir iş ya da bir hizmet söz konusudur. Bu bir bilgi isteme, bilgi verme, şikayet, sipariş verme, sipariş alma, satış, borç alma veya verme gibi konularda olabilir.

İş mektupları yazılırken, her iki taraf veya bir diğer üçüncü şahıs tarafından anlaşılabilirliğe mahal vermeyecek şekilde açık ve anlaşılır bir dil ile yazılmalı, yersiz uzun cümleler kullanılmamalı, ifadeler kesin olmalıdır. Bununla birlikte de yazı yazılırken bazı kurallara uyulmalı ve bu kurallar mutlaka standarda oturtulmalıdır (ÖZDİL, BENLİGİRAY, 1996 : 3).

İş yazılarının TSE'ne göre tanımı şöyle yapılmıştır: İş yazısı, ticari ilişkileri düzenleyen ve resmi yazılarla özel yazıların dışında kalan yazılardır.

Buradan iş yazılara için şöyle bir tanım yapabiliriz: Sadece kamu kurumları ve özel ya da kişisel yazışmaların dışında, kişi ile kuruluş, kuruluş ile kişi, kuruluş ile kuruluş arasında yapılan yazılı iletişim aracıdır.

1.3. Yazışmalarda Uyulması Gereken Kurallar

Özel ya da resmi veya iş yazısı yazan insanların uymaları gereken genel kurallar aşağıdaki gibidir:

1. Yazı sayfaya uygun bir biçimde yerleştirilmelidir. Başlık kağıdın üst tarafından ve her iki yandan belli bir aralıkla yer almalı, kenarlardaki boşluklara marjlara özen gösterilmelidir. Kelimelerin satır sonlarında yarısının kaybolmamasına dikkat edilmelidir. İmzanın bir bölümü düşmemelidir. Bu bakımdan yerleşmiş biçim ve kurallara uymak mevzuat gereği olmalıdır.
2. Yazı ilk bakışta göze hoş görünmeli ve sayfanın tamamı içerisinde kendini göstermelidir. İlk bakışta göz sayfayı kavramalıdır. Bunun için satırbaşı paragraflar, aralık ve mesafeler, konu, sayı, ilgi, adına (yerine) imzalanan kişinin adı ve soyadı, ekler, dağıtım, paraf ve koordine, imza gibi bölümler Türk Standartları Enstitüsünce kabul edilmiş yerlerinde olmalıdır. Ancak, her ne kadar Türk Standartları Enstitüsünce kabul edilmiş yerlerinde olmalıdır ifadesini kullanıyorsak da resmi yazışmalarda genel olarak Başbakanlığın genelgesi doğrultusunda hareket edilmesi istenmekte ve uygulamada bu yönde olmaktadır. Bu durum ise yazışmalarda standardizasyonun bozulmasına ve şekli kurallarda değişiklikler yapılmasına sebep olmaktadır.
3. Yazıda kullanılan noktalama işaretlerine azami dikkat edilmelidir. Türkçe, ağız "diyahekt-lehçe" farklılıklarıyla geniş coğrafya alanında konuşulur. Bu nedenle, ülkemizde yazılan, konuşulan Türkçenin dil bilgisi ve imla kurallarına, iş yazıları ile uğraşanlar yani büro çalışanları ve yöneticiler bilmek zorundadırlar. Doğru yazı yazabilmek için bu bilgiler gereklidir. Türk Dilinin yazım kuralları iyi bilinmelidir. Her okuma ve yazma bilen Türk, Türkçenin dilbilgisi kurallarını çok iyi bilmeli ve buna azami titizlikle uymalıdır.
4. Yukarıda izah edilen ilkeler doğrultusunda yazının adı ister resmi yazı isterse de özel yazı veya iş yazısı olsun herhangi bir yazıda

yer alması gereken ana başlıklarla ilgili bölümlerle ve diğer ilkelere titizlikle uyulmalıdır.

5. Resmi yazıların kolayca okunması, kolay yazılması ve kolayca değerlendirilmesi esastır. Yazıların düzeni bakımından her bölümü kendisine has bir yerde bulunmalı, belirli mekanik ölçülere dayanılarak yazılmalı ve bu sistem her bir bölüm belirlenen (TSE veya Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı tarafından belirlenen esaslar) ölçü ve standartlara uygun bir biçimde olmalıdır.
6. Resmi yazışmalar A4 "210x297" mm ebatında kesilmiş boydaki kağıtlara veya duruma göre A5 "148x210" mm ebatındaki kağıtlara yazılmalıdır.
7. Yazının türü ne olursa olsun yazıldıktan sonra en az ve mutlaka bir defa okunmalıdır. Yazışmalarda uyulması gereken kuralları öylece aktardıktan sonra teferruatlı olarak şekli kuralları aktarmaya çalışacağız.

1.3.1. Şekli Kurallar

- Amaç

Madde 1- Bu esasların amacı, yazışmalarda kurallara uygunluğu sağlayarak, bütün kamu kurum ve kuruluşlarının yazışmalarında tekliği temin etmektir.

- Kapsam

Madde 2- Bu esaslar bütün kamu kurum ve kuruluşlarını kapsar.

- İletişim Çeşitleri

Madde 3- Kamu kurum ve kuruluşları arasında yazılı iletişim;

a) Resmi yazı

b) Faks

Resmi yazı, kamu kurum ve kuruluşlarının aralarında veya özel veya tüzel kişilerle iletişimlerini sağlamak amacıyla yazılan yazıdır.

Resmi yazılar, elektronik veya mekanik daktilo makinası ve/veya bilgisayar ile yazılır.

Faks ile gönderilen mesajlarla öngörülen hususlarda hemen işlem yapılmakla birlikte mesajların teyidinin yapılmasından sonra resmi evrak mahiyetindedir.

Faks ile gönderilen mesajların beş gün içerisinde resmi yazı ile teyidinin yapılması gerekir.

- Nüsha sayısı ve çoğaltma:

Madde 4- Resmi yazılar kural olarak bir asıl ve bir kopya olmak üzere iki nüsha olarak hazırlanacak, parafli nüshalar biriminde saklanacaktır. Genel evrak biriminde evrak saklanacaksa bir nüsha daha çoğaltılacaktır. Dağıtımli yazılarda dağıtım sayısı da nüsha sayısının belirlenmesinde esas alınacaktır.

Resmi yazıların çoğaltılmasında kural olarak fotokopi makinası kullanılmalıdır. Ancak mümkün olmadığı takdirde diğer usullerle de çoğaltılabilir.

- Kağıt boyu ve kullanımı:

Madde 5- Resmi yazışmalarda A4 boyutlarında tek tip ve başlıklı kağıt kullanılacaktır. Mevcut stoklar tüketilinceye kadar değişik ebatlardaki kağıtlar kullanılabilir. Bilgisayarda kelime işlemciler ya da farklı programlar yardımıyla hazırlanmış resmi yazılar için 11x24 inch'lik sürekli form kullanılabilir.

1.3.1.1. Resmi Yazılarda Şekli Kurallar

Resmi yazışmalarda yer alan bölümler sırasıyla:

1. Başlık,
2. Sayı,
3. Tarih,
4. Konu,
5. Gönderilen makam,
6. İlgı,
7. Metin,
8. Paragraf,
9. İmza,
10. Onay,
11. Ekler,
12. Dağıtım,
13. Parafe
14. Koordinasyon,
15. Gizlilik ve ivedilik dereceleri,
16. Sayfa numarası,
17. Devam işareti ve
18. Aslına uygunluk onayı bölümleri.

Resmi yazılar A4 boyutlarına göre kesilmiş kağıtlara ya da bilgisayarda hazırlanan yazılar için 11x24 ınc'lık (279x609mm) sürekli formlara yazılır.

Resmi yazıların her bir bölümü belirli yerde bulunur ve belirli ölçülere göre satır arası ayarı birde iken (bir arayla) yazılır.

Resmi yazışmalarda yer alan bölümlerin tanımları sırayla aşağıdaki gibidir. Ancak burada tanımları verirken iki ayrı şekilde verilecektir. Hem Başbakanlığın istediği şekilde, hem de TSE'nin standardizasyonu şeklinde.

1. Başlık (T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı Nisan 1990)

Madde 6- Yazıyı gönderen kuruluşa ait ad, sembol, adres, kısaltma vb. nin belirtilmesine yarayan bölümdür.

Başlık kağıdın üst kenarından iki aralık aşağıda ve orta bölümde bulunacaktır. İlk sıraya T.C. kısaltması bir aralık altına ortalanarak kuruluşun yasal adı büyük harflerle, bunun bir aralık altına ise gene ortalanarak ana kuruluşun/birimin adı küçük harflerle yazılacaktır. Merkez teşkilata ait yazışmalarda başlıkta şehir adı yer almayacaktır. Merkezi taşrada bulunan teşkilatlar başlıkta şehir adını belirtebilirler.

Bakanlıklar ile bağlı ve ilgili kuruluşların taşra teşkilatlarının kullandıkları başlıkların 5442 sayılı il idaresi kanununa uygun olarak düzenlenmesi gerekmektedir. Mezkûr kanun gereğince taşra teşkilatlarında kullanılacak başlıklarda ilk satırda valiliğin ikinci satırda ise taşra teşkilatının adı yer alacaktır (Bakınız, Örnek:15)

Bölge müdürlüklerinde ise bakanlığın adının altına hangi bölge teşkilatı olduğu yazılacaktır. Mevcut başlıklı kağıtların bitimini müteakip yukarıdaki açıklamalara uygun başlıklı kağıt kullanılacaktır.

ÖRNEK – 15

BAŞLIK

T.C.
BAŞBAKANLIK
İdareyi Geliştirme Başkanlığı

T.C.
BAŞBAKANLIK
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü

T.C.
GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÜĞÜ
TOKAT

T.C.
ANKARA VALİLİĞİ
Gölbaşı Tarım İlçe Müdürlüğü

T.C.
ANKARA VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

T.C.
BAYINDIRLIK VE İSKAN BAKANLIĞI
Karayolları Genel Müdürlüğü
4.Bölge Müdürlüğü
ANKARA

- Başlık (TSE TS 1391/ Nisan 1990'a göre)

Başlık, yazıyı gönderen idarenin adının ve adresinin belirtildiği bölümdür. Başlık, basılı olmalı, kağıdın üst ve yazı için çerçevelenen bölümün ortasına kağıdın üst kenarından bir cm aşağısından başlayarak yerleştirilmiş bulunmalıdır. Başlıklar ilk satırda T.C. kısaltmasını ikinci satırda kurumun kanuni adını göstermelidir. Bunun altına genel müdürlük ve müstakil müdürlük gibi alt kuruluşun adı yazılmalıdır (Alt kuruluşun adı sonradan yazı makinası ile de yazılabilir). İkinci ve sonraki sayfalarda kısa başlık konulmalıdır. Bunun da altına adres yazılmalıdır.

ÖRNEK – 16

BAŞLIK

T.C.
BAŞBAKANLIK
Kanunlar ve Kararlar
Genel Müdürlüğü
ANKARA

T.C.
BAYINDIRLIK ve İSKAN BAKANLIĞI
Personel Dairesi Başkanlığı
ANKARA

T. C.
ANKARA VALİLİĞİ
Emniyet Müdürlüğü
ANKARA

2. Sayı ve Kayıt Numarası (T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, Nisan 1994'e göre)

Madde 7- Dosya planına göre verilen kayıt ve dosya numarasıdır.

Başlığın son satırından 2 aralık aşağıda ve kağıdın sol kenarından 12 karakter içeriden başlayarak büyük harflerle SAYI yazılarak önüne (:) işareti konacaktır.

Bu işareten sonra kod numarası verilecek, kod numarasından sonra (-) işareti konularak dosya numarası, dosya numarasından sonra (-) işareti konularak kayıt numarası yazılacaktır.

Kayıt numarası yazının evrak kayıt defterinde aldığı numaradır. Genel evrak numarası damga veya yazı ile yazının orta kısmına basılmayacak/yazılmayacak kayıt numarasından sonra (/) konularak sayı bölümü içinde muntazam bir biçimde yer alacaktır (Bakınız, Örnek:17).

13/08/1991 tarih ve 08-3-383-16649 (1991/17) sayılı genelge ile 01/01/1992 tarihinden itibaren yürürlüğe konulan "Resmi Yazışmalarda Kod

Sistemi"ne mutlaka uyulacak, bu sistemin bağı ve ilgili kuruluşlar ile taşra ve yurtdışı teşkilatını kapsayacak şekilde uygulanması sağlanacaktır

ÖRNEK – 17

SAYI

SAYI : B.02.0.İGB – 16-717-752/893

SAYI : B.02.2.TCZ – 321-932

SAYI : B.08.4.MEM – 202-148-694/253

- **Sayı ve Kayıt Numarası (TSE TS 1391/Nisan 1990'a göre)**

Sayı, dosyalama sistemine göre verilen, kayıt ve dosya ve konu ile ilgili kod numarası işaretlerinin gösterildiği bölümdür.

Sayı, başlığın son satırından sonra 2 aralık alta ve sol boşluktan başlanarak yazılmalıdır. Sayı, her idarenin kendine öz kodlama sistemine uygun olarak düzenlenir. "Sayı" kelimesi basılı olabilir.

ÖRNEK – 18

SAYI

Sayı : 212-21

Sayı : Org. Plan. 207-7450

Sayı : E-01/P-15-389

Sayı: 914

3. Tarih

(T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, Nisan 1994'e göre)

Madde 8- Yazının gönderildiği zamanı belirten tarih bölümü başlığın son satırından iki aralık aşağıda ve bitiminden itibaren sağ tarafta altı karakter boşluk bırakacak şekilde ve sayı ile aynı hizada yazılacaktır.

Merkez teşkilatında, merkezin bulunduğu şehir bilindiği ve yazının en altında adres bölümünde yer aldığı için taşra, yurt dışı ve merkezi taşrada bulunan teşkilatlarda ise şehir adı başlıkta yer aldığı için tarih bölümünde şehir adına yer verilmeyecektir.

Yazının yazılış ve genel evraktan çıkış tarihlerinin farklı olmaması için tarih bölümüne yazının yalnızca biriminden çıkış tarihi konulacaktır.

Tarih hepsi rakamla, kısaltma yapılmaksızın aralarına (/) işareti konularak yazılacaktır. Aylar ve günler 01/02/1994 örneğindeki gibi yazılacaktır.

- Tarih (TSE TS 1391/Nisan 1990'a göre)

Tarih yazının gönderildiği zamanın gün, ay ve yıl olarak gösterildiği Bölümdür. Tarih, sayı ile aynı satırda ve kağıdın sol boşluğunda bitecek şekilde yazılmalıdır.

Sırasıyla ayın hangi günü olduğu (2 rakamla); ay (yazıyla ve kısaltma yapmaksızın) belirtilir. Tarih yazarken ay ile gün ve yıl arasına başka bir işaret konulmaz. Örneğin, 03 Ağustos 1988 gibi.

4. Konu

(T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, Nisan 1994'e göre)

Madde 9- Yazının taşıdığı ana fikrin çok kısa bir özeti olan konu, sayının bir aralık aşağısına ve kağıdın sol kenarına 12 karakter içeriden başlanarak yazılacaktır. Sonunda "hk", "dair", "ait" gibi kısaltmalar yapılmayacaktır.

Konu bölümü başlık bölümündeki T.C. kısaltması hizasını geçmeyecektir. İlk satıra sığmazsa, alt satır, (KONU:) sözcüğünün altı boş bırakılarak, ilk satırın hizasından başlatılacaktır.

- Konu (TSE TS 1391/Nisan 1990'a göre)

Konu, yazının taşıdığı ana fikrin özetlendiği bölümdür. Konu, sayının 2 aralık aşağısına ve sol boşluktan başlanarak yazılır. Konu bir satıra sığmazsa konunun altı boş bırakılarak diğer satır veya satırlar ilk satırın hizasından başlar ve sayfanın ortasında biter. Konu kelimesinden sonra (:) işareti konur.

5. Gönderilen Makam

(T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, Nisan 1994'e göre)

Madde 10- Gönderilen makam, yazının gönderileceği makam ve kuruluş ya da kişiyi ve bunların bulundukları yeri belirten bölümdür. Konunun

son satırından sonra, yazının uzunluğuna göre 2-4 aşağıdan ve kağıdı ortalayacak biçimde yazının gönderileceği makamın resmi adı kısaltma yapılmadan büyük harflerle yazılacaktır.

Yazının gönderileceği kurum veya kuruluş Başbakanlık, Devlet Bakanlığı veya diğer bakanlıklara bağlı ya da ilgili kuruluşu ise ilk satıra bağlı veya ilgili olunan bakanlığın adı büyük harflerle yazılacak, alt satırda ise hangi kurum veya kuruluşa ait olduğu parantez içinde küçük harflerle belirtilecektir (Bakınız, örnek:19).

Kuruluş dışı yazılarda, gerekiyorsa yazının gideceği yerin adresi küçük harflerle ve başlığın ilk satırının hizasında iki aralık bırakılarak ayrıca belirtilecektir.

Resmi görevli olmayan kişilere yazılan yazılarda "Sayın" kelimesinden sonra ad küçük, soyadı büyük harflerle yazılacaktır, varsa ünvana adın hizasında alt satırda yer verilecektir. Adres ise örnek 19'da belirlenen şekilde düzenlenecektir. Resmi görevli kişilere yazılan yazılarda da ad küçük, soyadı büyük, unvan ise küçük harflerle yazılacaktır.

ÖRNEK – 19

GÖNDERİLEN MAKAM

A- Konu :

BAŞBAKANLIĞA

B- Konu :

**ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK
BAKANLIĞINA
(Sosyal Sigortalar Kurumu Genel Müdürlüğü)**

C- Konu :

**TMMOB İNŞAAT MÜHENDİSLİKLERİ ODASI
BAŞKANLIĞINA
Selanik Cad. No: 19/1
06100 Yenişehir / ANKARA**

D-Konu :

**Sayın Doç. Dr. Arzu TOPRAK
Selanik Cad. No: 19/1
06100 Yenişehir / ANKARA**

E-Konu :

**Mustafa ERTÜRK
Yönetim Kurulu Başkanı
Selanik Cad. No: 19/1
06100 Yenişehir / ANKARA**

- **Gönderilen Makam veya Kişi (TSE TS 1391/Nisan 1990'a göre)**

Bu bölümdeki makam adı veya kişinin adı ve soyadı, konunun son

Satırından dört kol aşağıya ve sol marjdan başlanarak yazılmalıdır. Makam adı, varsa il adı, büyük harflerle diğer satırlar sol marjdan başlanarak küçük harflerle yazılmalıdır (Bakınız, Örnek:20).

ÖRNEK – 20
GÖNDERİLEN MAKAM

- A. ADALET BAKANLIĞI
- B. ADALET BAKANLIĞI
CEZA VE TEVKİF EVLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE
- C. GAZİ ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ DEKANLIĞINA
6480 ANKARA
- D. Sayın Yüksel Çukurova
Atatürk Caddesi, 165/11
Zile, TOKAT
- E. Sayın Prof. Dr. Mustafa Gülcü
Çocuk Hastalıkları Anabilim Dalı Başkanı
Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi
ELAZIĞ

6. İlgı

(T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığına göre)

Madde 11- İlgı yazılan yazının önceki bir yazıya ek ya da karşılık olduğunu ya da bazı belgelere başvurulması gerektiğini belirten bölümdür.

Gönderilen makandan sonra 3 aralık verilerek kağıdın sol kenarından 12 karakter içeriden başlanacak ve "İLGİ" sözcüğü büyük diğerleri küçük harflerle yazılacaktır. İlgı sözcüğünden sonra (:) işareti konulacaktır.

T.C. YUKSEK İHTİSAP KURULU
DOĞANMANTAYIN MERKEZİ

İlgi bir satırı geçerse (İLGİ :) ibaresinin altı boş bırakılmak ve ilk satırın hizasında başlamak üzere ikinci satır yazılacaktır. İlginin birden fazla olması halinde, a, b, c, d gibi küçük harfler kullanılacak ve ilgiyi belirleyen harften sonra parantez kapatma işareti konulup bir karakter boşluk bırakıldıktan sonra ilginin içeriğine geçilecektir.

İlgi'de, " tarih/gün ve sayılı" ifadesi kullanılarak tek tiplilik sağlanacaktır (ilgide standardizasyon).

İlgi'de gerekli olduğu hallerde kurum veya kuruluş isminin anlaşılabilirliğinin bozulmaması kaydıyla (Gn. Md.'lülüğü, D. Bşk.'lığı vb.) kısaltmaları yapılabilecektir.

Yazışmaların ilgisinde sayı birim kodu ile birlikte tam olarak belirlenecektir. İlgi tarih sırasına göre yazılacaktır. Yazı aynı konuda birden fazla makamın yazısına karşılık oluyor ya da daha önce yazılmış çok sayıda yazıyla ilgili bulunuyorsa ilgide bulunanların hepsi belirtilecektir.

Bir yazı çeşitli kuruluşlara yazıldığında konu olan ilgi, bu kuruluşların hepsinde yoksa ya da bu kuruluşları ilgilendirmiyorsa ilginin sonuna (HAY) "Her Adrese Yollanmamıştır" sözcüğü yazılacaktır. Gerekmesi halinde mevzuatta, ilgi olarak gösterilebilir (Bakınız , Ömek:21).

Faks ile gelen yazı üzerine işlem yapılmış ise ve bu işleme faksla cevap verilmeyecek ise ilgide belirtilen yazının faksla geldiği ve faks referans numarası belirtilecektir.

ÖRNEK – 21

İLGİ

İLGİ: a) Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü'nün
03/01/1992 tarih ve B.02.0.PPG.0.12-383-02084 sayılı genelgesi

- b) 14/07/1965 tarih ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 64.'üncü maddesi.
- c) Kültür Bakanlığı'nın B.16.0.KB.B 160 GSN 03/01/1991 tarih ve 10550 sayılı yazısı (HAY)
- d) Başbakanlığın 05/01/1994 tarih ve 00204 Referans no' lu faksı.

- İlgı (TSE TS 1391/Nisan 1990'a göre)

İlgı, adresin son satırından itibaren üç aralık alttan sol boşluktan başlamalıdır. "İLGİ" yazısı büyük harf (:) dan sonra diğer yazılar küçük harflerle yazılmalıdır. İlgı bir satırı geçerse diğer satır veya satırlar ilgı yazısını altı boş bırakılarak ilk satırın hizasından başlamalıdır.

İlgide birden fazla yazıya atıf yapılacaksa bir defa ilgı yazıldıktan sonra diğerleri aynı hizaya gelecek şekilde ve (1)'den başlayarak numara verilerek tarih sırasına göre alt alta yazılmalıdır.

Bir yazı çeşitli kuruluşlara veya kişilere yazıldığında söz konusu olan ilgı bu yerlerin hepsinde yoksa veya bazılarını ilgilendirmiyorsa "Her Adrese Gönderilmemiştir" anlamına gelen "HAG" kısaltması onun sonuna yazılmalıdır (Bakınız, Örnek:22).

ÖRNEK – 22

İLGİ

A: İLGİ : APK. Bşk. 04 Ocak 1987 tarih
44-02-4/15487 sayılı yazı

B: İLGİ : tarih ve

..... sayılı yazınız.

C: İLGI : 1) tarih ve sayılı yazımız.

2) tarih ve sayılı yazımız.

3) tarih ve yazımız (HAG).

4) Başbakanlık tarih ve sayılı yazısı.

5) MEB Erkek Teknik Öğretim Gn. Md. tarih ve
209.1.İd.Şb.Md.89..... sayılı yazısı.

7. Metin

(T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığına Göre)

Madde 12- Metin, bir konu ya da düşüncüyü açıklayan paragraf, bent, alt bent, bölümlerinden oluşan ana bölüm olup, ardesten varsa ilgiden sonra başlayıp imza bölümüne kadar süren asıl yazıdır.

Parağraf bir düşünce ya da konuyu belirten küçük bölümdür. Bent, paragraflarda ifade edilen düşünce veya konuyu sistematik olarak daha küçük alt bölümlere ayıran bölümdür. Alt bent, bentlerde ifade edilen düşünce veya konuyu sistematik olarak daha küçük alt bölümlere ayıran bölümdür.

Metne ilginin son satırından itibaren 2 aralık ilgi yoksa gönderilen makamdan sonra 3 aralık bırakılarak başlanılacaktır.

Kağıdın sol bölümünde; paragraf başları 19, normal satırlar 12 karakter içeriden başlanıp, satır sonları sağ boşluktan 5 karakter içeride bitirilecektir. Paragraf aralarında 1 aralık bulunacaktır.

Paragraflar sayı ve harf ile başlayamaz. Ancak, paragraflar ben ve alt bentlere ayrılarak numaralandırılabilirler. Bentler rakam, alt bentler harf ile ifade edilebilir. Ancak, metin bölümünün maddeler halinde yazılmasında sayı ve harf dizisinin aynı hizada bulunmasına dikkat edilecektir. Sayı ve harften sonra (.) işareti konularak satıra başlanacaktır (Bakınız, Örnek:23).

Yazılar kağıdın yalnız bir yüzüne okunaklı olarak yazılacak, kazıntı, silinti ve düzeltmeler olmayacaktır. Paragraf başı, satır başı ve sonları aynı hizada olup girinti çıkıntı olmamasına dikkat edilecektir.

Zorunlu haller dışında yazı metni tek sayfaya sığdırılmaya çalışılacak tek satırla ikinci sayfanın bitirilmemesine özen gösterilecektir. Metin içerisinde geçen sayılar, rakamlar ve/veya yazıyla yazılabilecektir.

Metin içinde veya çizelgelerde geçen sayısal bilgilerin değerlendirilmesinde bilgisayarlar da ondalıkların (.) bölüklerin (,) ile ayrıldığı hususu değerlerin hesaplanmasında gözönünde tutulacaktır. Metin bölümünde içerik yönünden uygulanacak kurallar ise aşağıdaki şekilde belirlenecektir.

Metin bölümünün 3 bölümden oluşması ilk bölümde ilgileriyle birlikte konunun kısaca anlatılması, ikinci bölümde görüşle birlikte karşı görüşün belirtilmesi, sonuçta kesin önerinin yer alması genel kural olmakla birlikte gerekmesi halinde değişik düzenlemede mümkündür.

Yazı Türk Dil Kurumunca çıkartılan imla kılavuz ve sözlüğünde yer alan yazım kurallarına uygun duru bir Türkçe ve kısa cümlelerle yazılacaktır

ÖRNEK – 23

METİN

.....

1.

a.

b.

2.

a.

3.

Metinde zorunlu haller ve teknik terimler dışında yabancı kelimelere yer verilmeyecek kısaltma yapılmayacak ve tekrarlardan kaçınılacaktır.

Metnin bitirilişinde uygulanacak kurallar ise aşağıdaki gibi olmalıdır.

- a) Alt makama yazılan yazılar "rica ederim",
- b) Üst ve aynı düzey makamlara yazılan yazılar "arz ederim",
- c) Üs ve ast makamlara dağıtımli olarak yazılan yazılar "arz ve rica ederim",
- d) Başbakan veya Bakan adına imza yetkisi verilen kişilerce imzalanarak 5442 Sayılı İl İdaresi Kanununun 9'uncu maddesi gereğince valiliklere gönderilen yazılar "rica ederim",
- e) 3056 sayılı Başbakanlık Teşkilatı Hakkındaki Kanunun 5., 6. ve 32'nci maddeleri gereğince Başbakan adına imzalanılarak bakanlıklara gönderilen yazılar "rica ederim",

- f) 3046 sayılı kanun çerçevesinde Bakan adına yetki devri yapılan makamlar arasındaki yazılar “arz ederim”, şeklinde bitirilecektir.

- **Metin (TSE TS 1391/Nisan 1990’a göre)**

Metin, ilgi bölümünden sonra iki aralık alttan başlayarak yazılmalıdır (bu bölümler yoksa adresten sonra 3 aralık bırakılır).

Resmi yazıların metin bölümüne doğrudan doğruya konudan söz açılarak başlanır: Hiçbir sayı kelimesi kullanılmazı.

Metin tek paragraf veya daha çok paragraflar halinde yazılabilir. Paragrafın ilk satırı sol başlıktan itibaren 5 vuruş içerden, diğer satırlar sol boşluktan başlamalıdır. Paragraflar arasında bir kol ve bir dış aralık bırakılmalıdır. Paragraflar numaralanacaksa numaralama TS 1212'ye uygun olmalıdır.

ÖRNEK – 24

METİN

.....

Bütün yazılar normal bir ışıktaki okunabilecek kadar okunaklı olmalıdır. Yazılarda tahrip intibası veren silinti ve kazıntı bulunmamalıdır. Satırlar sağ

boşlukta biter. Satır sonlarında tamamlanmadığı takdirde kelime, heceden bir çizgi ile kesilerek alt satıra geçilmelidir. Ancak satır sonunda hece durumundaki tek harf bırakılmamalıdır.

Satır aralıkları sayfa düzenine ve metin uzunluğuna göre ayarlanmalıdır. Yazıların sonunda aşağıdaki şekillerden biri kullanılır:

- Alt makamlara yazılanlara (..... rica ederim)
- Üst makamlara yazılanlara (..... arz ederim)
- Aynı yazı üst ve alt makamlara birlikte yazıldığı takdirde
(..... arz ve rica ederim)
- Aynı seviyedeki makam sahipleri arasında yazılan yazılar için
(arz ederim)

8. İmza

(T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığına Göre)

Madde 13- İmza bölümü yazıyı imzalayacak olanı belirleyen bölümdür. İmza bölümü yazının uzunluğuna göre metnin bitiminden 2-4 aralık alta açılarak yeterli imza boşluğu bırakılacak ve sağ boşluktan 6 karakter içeride bitecek biçimde düzenlenecektir.

İmza bölümünde; imzalayanın adı küçük, soyadı büyük harflerle, ünvanlar ad ve soyadın altına orta kısma gelecek şekilde ayarlanarak küçük harflerle ve kısaltılmadan yazılacaktır. Çok zorunlu hallerde birimin adı

kısaltılmadan unvan sözcükleri kısaltılabilecektir. Akademik kariyer ünvanları ismin sol başına küçük harflerle kısaltılarak yazılabilir.

Yazıyı imzalayacak olan makam yazının gideceği makama göre kurum/kuruluşu imza yetkileri yönergesine veya yetkili makamlarca verilen imza yetkisine uyularak seçilir.

Yazıyı makam sahibi yerine başka bir yetkili imzalayacaksa ad ve soyadın altına ortalanarak Başbakanlık'ta "Başbakan a." Bakanlıklarda "Bakan a." yazılacak ve bunun altına da gene ortalanarak makam ünvanı yazılacaktır (Bakınız, Örnek:25).

Vekaleten imza atılıyorsa, vekalet eden kişinin adı soyadı ile vekalet edilen görev ve vekaleten imza ettiği belirtilecektir.

Kamu İktisadi Teşekküllerinde uygulanan yazının iki yetkili tarafından imzalanmasında sağ tarafa üst makam, sol tarafa ast makam imza atacak olup imza bölümünde ayrıca kuruluşun ünvanı belirtilecektir (Bakınız, Örnek:26).

Atama kararnamelerinde imza, ÖRNEK 27'de olduğu şekilde atılacaktır. Başbakan'lığa gönderilecek yazılar 24.09.1992 tarih ve 1992/27 sayılı genelge hükümlerine uyularak imzalanacaktır.

ÖRNEK – 25

İMZA

İmza

Adı Soyadı

Başbakan a.
Müsteşar

İmza
Adı Soyadı
Bakan a.
Müsteşar

İmza
Adı Soyadı
Bakan a.
Müsteşar Yardımcısı

ÖRNEK – 26

KİT'LERDE İMZA

Eski Düzenleme:

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ZİRAAT BANKASI
Genel Müdürlüğü

İMZA
Adı Soyadı
Yönetim Kurulu Başkanı
Genel Müdür

İMZA
Adı Soyadı
Genel Müdür
Yardımcısı

Yeni düzenleme:

İMZA
Adı Soyadı
Genel Müdür
Yardımcısı

İMZA
Adı Soyadı
Yönetim Kurulu Başkanı
Genel Müdür

ÖRNEK – 27

ATAMA KARARNAMELERİ İMZASI

**KARAR/
(3 aralık)**

1.....

.....

.....

2.....

.....

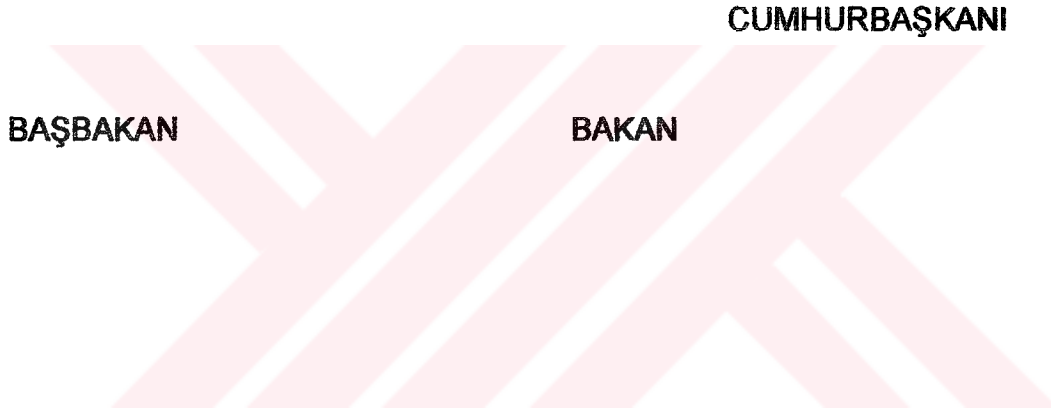
.....

.....

.....

.....

(4 aralık)



- İmza (TSE TS 1391/Nisan 1990'a göre)

İmza bölümünü ilk satırı metnin 5 kol aşağısından ve bölümdeki satırların uzunluğu göz önünde bulundurularak kağıdın dikey (boy) ekseninin 5-15 vuruş sağından başlamalıdır.

İmza bölümü satırları aynı hizadan başlayacak şekilde yazılmalıdır. Birinci satıra yazıyı imzalayacak olanın adı ve soyadı; gerekiyorsa üçüncü satıra büyük harflerle görev unvan/ünvanları yazılır.

Yazıyı iki kişi imzalayacaksa sağdaki imza bloku soldaki imza blokunun en uzun satırının 3 vuruş sağından başlamalıdır. İmza 5 kolluk boşluğa atılmalıdır.

Yalnız imza bölümünü yazmak için yeni bir sayfaya geçilmez. Sayfanın sonundaki parağrafın tamamı veya en az iki satırı yeni sayfaya aktarıldıktan sonra imza bölümü yazılmalıdır (Bakınız, Örnek:28)

ÖRNEK – 28

İMZA

Örnek A.

.....

5 – 15 VURUŞ

5 KOL

İMZA

**Ahmet Kayalı
PERSONEL MÜDÜRÜ**

9. Onay Bölümü

(T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığına Göre)

Madde 14- Bir yazının üst makamın onayına sunulması halinde imza bölümünün 4 aralık altına ve kağıdın ortasına büyük harflerle “OLUR” yazılacaktır.

Altına ortalayacak biçimde tarih yeri hazırlanacaktır. İmza için yeterli boşluk bırakıldıktan sonra onaylayanın adı küçük harf, soyadı büyük harfle yazılıp, altına unvan ortalananarak yazılacaktır (Bakınız, Örnek:29).

Yazı asıl makam yerine başka bir yetkili tarafından imzalanacaksa ad soyad ile unvan arasına “Başbakan a.” veya “Bakan a.” yazılacaktır.

Onaylanmak üzere ilgili makamlara sunulacak yazıların yetkili bir makam tarafından teklifi bağlı ise ilgili makam tarafından sunulması ve onaylayacak makam tarafından da onaylanması gerekmektedir. Bu durumda ilk teklif eden imza yetkili makam bölümünün 4 aralık altına ve kağıdın sol tarafına 12 karakter içeriden başlanılarak küçük harfle “Uygun Görüşle Arzederim” yazılarak, altına, onayda yer alan esaslara uygun olarak imza bölümü düzenlemesi yapılacaktır. Bunun 4 aralık altına ise kağıt ortalananarak “ONAY” bölümü açılacaktır(Bakınız, Örnek:30).

ÖRNEK – 29**ONAY**

..... MAKAMINA

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

İmza

Adı Soyadı

Personel ve Eğitim Daire Bşk.

OLUR

/ / 1994

(İMZA)

Adı Soyadı

Genel Müdür

ÖRNEK - 30**ONAY BÖLÜMÜ**

.....MAKAMINA

.....
.....
.....

(Teklif Eden Makam)

İMZA

Adı Soyadı

İdareyi Geliştirme Başkanı

Uygun Görüşle Arzederim.

/ /1994

(İMZA)

Adı Soyadı

Müsteşar Yardımcısı

OLUR

/ / 1994

(İMZA)

Adı Soyadı

Başbakan a.

Müsteşar

- Onay (TSE TS 1391/Nisan 1990'a göre)

İmza bölümünün dört kol altına ve kağıdın ortasına büyük harflerle
"OLUR" yazılır. Altına ortalayacak biçimde tarih yeri hazırlanır.

İmza bölümü için yeterli boşluk bırakılır ve onaylayanın adı soyadı ile ünvanı yazılır (Bakınız, Örnek:31).

Yazı asıl makam sahibi yerine başka bir yetkili tarafından onaylanacaksa, İmza Yetkileri Yönetmeliğine göre onay bölümü örnek 31'deki biçimde hazırlanır.

ÖRNEK – 31

ONAY

OLUR
Nisan 1989
(imza)
Avni AKYOL
Bakan

OLUR
Nisan 1989
(imza)
Ali KUDRET
Müsteşar Yardımcısı
Bakan Adına

10. Ekler

(T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığına Göre)

Madde 15- Ekler, yazıları tamamlayıcı belgeleri gerektiğinde bunların sayılarını ya da niteliklerini gösteren bölüm olup, imza bölümünün bitiminden itibaren 2 ara verilerek satır başından başlamak üzere büyük harflerle "EKLER" sözcüğü yazılıp (:) işareti konulduktan sonra altı çizilecektir.

Bu bölüm ÖRNEK 32'ye göre düzenlenecektir.

ÖRNEK – 32

EKLER

EKLER:

EK – 1 Yazı Örneği (2 adet – 3 sayfa)

EK – 2 Yönetmelik (2 adet – 5 sayfa)

EKLER:

EK – 1 Rapor (1 adet – 5 sayfa)

DAĞITIM:

İçişleri Bakanlığına

Dışişleri Bakanlığına (Ek konulmadı)

- Ekler (TSE TS 1391/Nisan 1990'a göre)**

Ek, imza bölümünün 2 kol aşağısına ve sol marjdan başlanarak yazılmalıdır. Ek sözcüğü büyük harflerle yazılıp sonuna ":" işareti konulmalıdır.

Ek sözcüğünden sonra yazıya aynı satırdan devam edilmelidir. Ek birden fazla ise eklere sıra numarası verilerek ek sözcüğünün altı boş bırakılıp numaralar aynı hizadan alt alta yazılmalıdır.

ÖRNEK – 33

EKLER

- A. EK: Yönetmelik (5adet)
- B. EK: Rapor (2 adet/24 sayfa)
- C. EK: 1. Makam oluru (2 sayfa)
 - 2.Fotograf (6 adet)
 - 3.İstek formu (3 adet)
 - 4.Tutanak (2 adet/3sayfa)

11.Dağıtım

(T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığına Göre)

Madde 16- Dağıtım, yazıların gereği ve bilgi için gönderileceği yerlerin belirtildiği bölümdür. Bu bölüm yazının gönderildiği yerleri belirtmek üzere protokol sırası esas alınarak düzenlenecektir. Ekten itibaren 2 aralık bırakıldıktan sonra satırbaşı hizasında büyük harflerle DAĞITIM yazılıp yanına (:) işareti konularak altı çizilecektir. Ek yoksa dağıtım ekin yerine yazılacaktır.

Yazı ile fiilen ilgili olup, işi yerine getirme durumunda olanlar “gereği” kısmına, gönderilen yazı ve onunla ilgili olarak meydana gelecek çalışmalar

hakkında yalnız bilgi edinmeleri istenen kuruluş ya da birimler “bilgi” kısmına protokol sırası ile yazılacaktır.

Gereği kısmı dağıtım başlığının altına, bilgi kısmı gereği kısmı ile aynı hizaya yazılarak altları çizilecektir. Bilgi kısmı yoksa, gereği ve bilgi sütunları açılmayacak, kurum/kuruluş adları dağıtım başlığının altına yazılacaktır (Bakınız, Örnek:34).

ÖRNEK – 34

DAĞITIM

A. DAĞITIM:

Gereği :

Başbakanlığa

Bilgi

Cumhurbaşkanlığı

Genel Sekreterliğine

B. DAĞITIM :

Başbakanlığa

Devlet Bakanlığına

(Sn. Yıldırım AKTUNA)

- Dağıtım (TSE TS 1391/Nisan 1990’a göre)

Dağıtım sözcüğü, imza bölümünden sonra 2 kol atılarak sol marjdan Başlanarak büyük harflerle yazılmalı, sonuna “:” işareti konulmalıdır.

Yazıda ek bölümü varsa dağıtım sözcüğü ekin iki kol atına yazılmalıdır.

12. Adres

(T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığına Göre)

Madde 17- İhtiyaç halinde adres detay bölümü sayfa bitimine iki aralık Kalacak şekilde çizgi çekilip, bu çizginin altına yazıyı gönderen kurumun ve/veya ilgili birimin açık adresini, posta kodu, telefon, faks ve telex numaralarının yazıldığı bölümdür.



ÖRNEK – 35
GİZLİLİK DERECEİ
 (Damga ile)
 T.C.
 BAŞBAKANLIK
 İdareyi Geliştirme Başkanlığı
 (2 aralık)

ACELE
 ...09.1994 6K.

12 K. SAYI :
 (1 aralık)
 KONU :
 (2-4 aralık)

.....
 (3 aralık)

12 K. İLGİ :.....
 (2 aralık)

19 K. Başkanlığının 5K

12 K.
 (1 aralık)

.....
 (2-4 aralık)

..... 6K.
 Başkan a.

.....
 (2 aralık)

12 K. EKLER:
 EK – 1
 (2 aralık)

DAĞITIM:

Gereği :

Bilgi :

.....

.....

GİZLİLİK DERECEİ
 (Damga ile)

Adres: Başbakanlık Ek Bina – Atatürk Bulv.

No: 135/7-ANKARA

Tel: 4185856 Fax: 4170470

13.Parafe

(T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığına Göre)

Madde 18- Parafe bölümü, ikinci kopyaya açılacak ve yazıyı hazırlayandan başlayarak aşama sırasına göre imzalayacak makama kadar olan ara kademeyi belirleyen bloktur. Yazılar bütün ilgili ara kademelerce parafe edilecektir.

Parafeler ikinci kopyaya metnin bitiminden sonra 1 veya 2 ara verilip, satırbaşı hizasından ÖRNEK – 36’da görüldüğü şekilde ve aşağıdaki esaslara göre yazılacaktır.

Paraflayacak kişinin ünvanı kısaltılarak yazılıp (:) işareti konulduktan sonra büyük harflerle ismin baş harfi ve soyadı yazılır. El yazısı ile tarih belirtilerek paraflanır. Gizli yazılarda yazıyı yazan memurun da parafı bulunacaktır. Ünvan ve isimlerin alt alta yazılmalarına dikkat edilecektir.

ÖRNEK – 36

PARAFELER

A. Uzman	: U. GÜNEY
İd. Geliş. Bşk.	: F. BÜYÜKKARAGÖZ
Müst. Yard.	: M. A. TEKEOĞLU
 B. Şef	 : H. DEMİRTAŞ
Şb. Md.	: H. GÜNEŞ
D. Bşk	: N. SEMERCİ
Gn. Md. Yrd.	: F. KAYNAK

- **Parafe (TSE TS 1391/Nisan 1990'a Göre)**

Parafe bölümü, sayfa sonunda bitecek şekilde ve satırları sol marjdan başlatılarak yazılmalıdır. Sayfaya sığmıyorsa; sayfanın arka yüzüne yazılır. Tarih, paraflayıcı tarafından kalemle yazılır.

ÖRNEK – 37

PARAFELER

<u>A. Unvan</u>	<u>Adı – Soyadı</u>	<u>Gün/Ay</u>	<u>Parafe</u>
Daktilograf	A. DEMİRCİ	17/03	
Uzman	M. CANSIZ	17/03	
Şb. Md.	K. CEBİ	17/03	
D. Bşk.	Z. ERDEN	18/03	
Gn. Md. Yrd.	S. ŞEKERCİ	10/03	
B. Daktilograf	: A. DEMİRCİ	.../...	
Uzman	: M. CANSIZ	.../...	
Şb. Md.	: K. CEBİ	.../...	
D. Bşk.	: Z. ERDEN	.../...	
Gn. Md. Yrd.	: S. ŞEKERCİ	.../...	
<u>C. Tarih</u>	<u>Unvan</u>	<u>Adı – Soyadı</u>	<u>Parafe</u>
.....	Daktilograf	A. DEMİRCİ	
.....	Uzman	M. CANSIZ	
.....	Şb. Md.	K. CEBİ	
.....	D. Bşk.	Z. Erden	
.....	Gn. Md. Yrd.	S. Şekerci	

14. Koordinasyon

(T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığına Göre)

Madde 19- Birimlerde hazırlanan yazılar başka bir birimin görüş ve iş birliğini gerektiriyorsa paraf bloğunun en alt kısmından itibaren bir ara verilip, satır başından itibaren küçük harflerle koordinasyon yazılıp altı çizilerek ve altına iş birliğine dahil olan personelin unvan, ad ve soyadları parafe bölümündeki şekle uygun olarak yazılacaktır (Bakınız, Örnek:38).

ÖRNEK – 38

KOORDİNASYON

Uzman : U. GÜNEY
İd. Geliş. Bşk. : F. BÜYÜKKARAGÖZ
Müst. Yard. : M. A. TEKEOĞLU

KOORDİNASYON

Müst. Yard. : A. N. TUNCER

15. Gizlilik Derecesi (T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığına Göre)

Madde 20- Gizlilik derecesi yazının gizlilik durumunu belirten durumdur. Yazı gizlilik derecesi taşıyorsa, kağıdın üst ve alt ortasına gizlilik derecesini gösteren damga vurulur (Bakınız, Örnek:39)

ÖRNEK 39

GİZLİLİK DERECEİ

(Damga ile)

T.C.

BAŞBAKANLIK

(2 aralık)

ACELE

...09.1994 6K.

12 K. SAYI :

(1 aralık)

KONU :

(2-4 aralık)

(3 aralık)

12 K. İLGI :

(2 aralık)

19 K. Başkanlığının 5K

12 K.

(1 aralık)

(2-4 aralık)

..... 6K.

Başkan a.

.....

(2 aralık)

12 K. EKLER:

EK – 1

(2 aralık)

DAĞITIM:Gereği :Bilgi :

.....

.....

GİZLİLİK DERECEİ

(Damga ile)

Adres: Başbakanlık Ek Bina – Atatürk Bulv.

No: 135/7-ANKARA

Tel: 4185856 Fax: :4170470

16. Acelelik Derecesi

(T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığına Göre)

Madde 21- Acelelik derecesi öncelik verilmesi gereken yazıların belirtildiği bölüm olup tarih blokunun üstüne kırmızı damga veya büyük harflerle yazılan bir uyarıdır.

Acele ve günlük verilecek cevap süresinin makul süre ile sınırlı olmasına dikkat edilecektir.

17. Tekit Yazısı

(T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığına Göre)

Madde 22- Tekit yazısı acele ve günlük olan yazılarda, cevabın makul veya verilen sürede gönderilmemesi durumunda kurum/kuruluşa hatırlatma ve/veya son defa süre vermek amacıyla yazılan yazıdır (Bakınız, Örnek:40).

ÖRNEK – 40

T.C.
BAŞBAKANLIK
İDAREYİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI

Sayı :

Konu : TEKİT

/ / 1994

Tarihi :

Sayısı :

Konusu:

.....

.....

.....

.....

Yukarıda tarih, sayı ve konusu belirtilen yazımızın cevabının
Çabuklaştırılmasını defa tekiden
ederim.

1.3.1.2. İş Yazılarında Şekli Kurallar

İş yazıları şekil itibari ile resmi yazılardan çok fazla ayrıcalık göstermezler. Ancak, iş mektuplarında önemli olan mektubun okunmasını sağlamaktır. Mektupta anlatımın etkinliği ve kusursuzluğu yanında şekil yönünden de çarpıcı olması büyük önem taşır. Çünkü; mektubu alan kişi ilk önce onun zarfı ve kağıdıyla karşılaşır. İlk etkiyi zarfın kağıdın kalitesiyle mektubun kağıda döşenmesindeki estetik ve yazının güzelliği yaratır. Bu yüzden mektubun şekli okuyanın gözüne hoş görünmelidir. Mektubun şekli hem kusursuz olmalı hem de çekici olmalıdır. Mektup, vardığı şahısta ilk bakışta olumlu etki bırakırsa o mektubun okunma şansı yüksektir. Bunu, mektubu bir çalışmasıyla temiz ve zevkli bir biçimde yazan, şekillendiren sekreter veya daktilograf sağlayacaktır. Şayet mektubdaki anlatım biçiminde etkili ise o mektup okunacak demektir. Aksi halde mektup okunmadan bir tarafa bırakılabilir.

İş mektubunun TS 1990'a göre blok mektup ve ortalama mektup olarak iki standart şekli vardır. Her iki mektup şeklinde, imza bölümü dışında bölümler ve yerler arasında hiçbir fark yoktur. İmza bölümünde, bütün satırlar saygı ifadesinin hizasından başlayarak yazılırsa buna blok mektup, saygı ifadesine ortalanarak yazılırsa ortalama denir.

TS 1990'da iş mektupları iki ana bölüme ayrılmıştır: (1) Ana bölümler, (2) İkinci derecede bölümler.

1. Başlık:

Mektubu gönderen kuruluşa ait ad, adres, amblem, kısaltma vb. belirten bölümdür. Başlık, firmanın tescilli (sicile kayıtlı) veya yasal adını niteliğini, telefon, fax ve posta kutusu numaralarını mektub adresini göstermelidir.

Başlık, kağıdın üst köşelerine yerleştirilebileceği gibi kağıdın üst tarafına yatay olarak da ortalabilir veya amblem kağıdın üst kısmına haberleşme bilgileri de en alt kısmına yerleştirilebilir. Başlık, basılı (matbu) olmalı ve kağıdın üst bölümünde bulunmalıdır. Başlık basılmış mektup kağıtlarına başlıklı (antetli) kağıtlar denir. Örnek:

Halk Yaşam Sigorta A.Ş.

Mithatpaşa Cad. No: 43/3

X

AMBLEM

Kızılay, ANKARA 06420

Tel:

Fax:

2. Tarih:

Mektubun gönderildiği günü belirten bölümdür. Tarih, başlığın son satırından sonra iki kol aşağıya “sayı”nın hizasına ve sağ marjda sonlanacak şekilde yazılır. Sırasıyla, mektubun yazıldığı kent, ayın hangi gün olduğu (rakamla), ay (yazıyla ve kısaltma olmaksızın) belirtilir. Kent adından sonra virgül konur. Tarih yazı makinesiyle yazılabileceği gibi tarih damga ile de basılabilir. Örnek:

Antalya, 30 Nisan 1999

Diyarbakır, 14 Nisan 1999

3. Sayı:

Kuruluşun dosyalama sistemine göre verilen kayıt ve dosya numarasıdır. Başlığın son satırından sonra 2 kol aşağıya ve sol marjdan başlanarak yazılır.

Örnek:

Sayı: 245.10/2345

Sayı: PER. (66)333/4455

4. Adres:

Mektubun gönderileceği firma veya kişiye ve bulundukları yeri belirten bölümdür. Adres, tarihten sonra varsa konunun son satırından sonra mektubun uzunluğuna göre ayarlanmak üzere 3-15 kol atılarak yazılır. Adresin bütün satırları sol marjdan başlar. Birinci satırına kuruluşun adı ya da mektub kişiye yazılmışsa adı ve soyadı yazılmalıdır. Kişilere yazılan mektuplarda ad ve soyadın başına (sayın) sözcüğü eklenir. İkinci satıra, kuruluşun adının sığmayan bölümü veya kişinin görev yaptığı yer ya da cadde, sokak adı ve kapı numarası yazılır. Gideceği kentin adı ise en altta sol marjdan başlanarak yazılmalıdır. Örnek:

Demirtaş İnşaat A.Ş.

Güzin Sok. 4/7

Kavaklıdere, ANKARA

Sayın Hülya DEMİRTAŞ

Suadiye Caddesi 40/9

Yenimahalle, ANKARA

Mektubun gideceği ülke, şehir, kaza, kişi, unvan, kuruluş, cadde ve kapı numaraları tam ve eksiksiz yazılmalıdır. Kısaltma yapılmamalı ancak adı uzun olan ülke adları kısaltılabilir.

6. Hitap:

Mektubun yazıldığı muhataba hitap etmek için kullanılan kelime takımıdır. Hitap, adresten sonra üç kol atılarak yazılır. Sol marjdan başlanır ve hitaptan sonra virgül konur.

Sadece kişiye hitaplarda “sayın” kelimesi ile birlikte kişinin soyadı yazılır veya varsa önce ünvanı sonra soyadı yazılır. Örnek:

Sayın DEMİRTAŞ,
Sayın Dr. DEMİRTAŞ,
Sayın Bay,
Sayın Abonemiz,

8. Paragraf:

Paragraf bir metin içerisinde yer alan bir konuyu veya düşüncüyü anlatan küçük bölümdür. İlk satır sol marjdan itibaren 7 vuruş bırakılarak yazılır. Diğer satırlar sol marjdan başlar. Her paragraf arasında 2 satır boşluk bırakılır. Örnek:

7 VURUŞ

(2 kol)

7 VURUŞ

9. Metin:

Konuyu veya fikri açıklayan paragraflardan meydana gelen ana bölümdür. Metin, hitaptan sonra “ilgilinin dikkatine” veya “ilgi”den sonra 2 kol atılarak yazılır. Bu bölümler yoksa, adresten sonra 3 kol atılarak yazılır.

10. Saygı ifadesi:

Metin bölümünün son satırından sonra 2 kol atılıp kağıdın dikey eksenine göre 0-15 vuruş kadar sağdan başlanarak yazılır. Sonuna virgül konur.

Tarihle ve saygı ifadesi, kağıdın dikey eksenine eşit uzaklıkta (aynı hizada) yazılabilirse mektup daha güzel olur.

11. İmza:

Mektubu imzalayacak olanı belirleyen bölümdür. Bu bölüm sırasıyla ve gerektiğinde; kuruluş ve/veya kişinin ünvanı ile mektubu imzalayacak olanın ad ve soyadı yazılır. Gerekirse ünvanın sonuna “vekili” anlamına gelmek üzere “V.” veya “adına” anlamına gelmek üzere “a.” kısaltması yazılır.

Saygı kelimesinden (yoksa metin kısmının son satırından sonra) 2 kol atılıp imza bölümünün ilk satırı büyük harflerle yazılır. Varsa, diğer satır veya satırlar da yazıldıktan sonra 4 kol atılıp ad ve soyadı yazılır. Çift imzalarda yüksek derecelinin imzası sol tarafta bulunmalıdır.

İmza bölümü, blok halinde ya da ortalanarak düzenlenebilir. Blok imzada, imza bölümünün bütün satırları saygı kelimesinin hizasından başlayarak yazılır.

Örnek:

Saygılarımla,

BEKTAŞ İNŞAAT ve TURİZM A.O.
Genel Müdürü

Gökhan HATIRLI

Saygılarımla,

ÇAMLIK TURİZM ve TİCARET A.O.
Ticaret Müdür a.
Müdür Yardımcısı

Dr. Şener MUTLUBABA

Ortalama imzada ise imza kısmının bütün satırları saygı kelimesine göre ortalanarak yazılır.

Saygılarımızla,

ÇAMLIK TURİZM ve TİCARET A.O.

Ticaret Müdürü a.

Müdür Yardımcısı

Dr. Şener MUTLUBABA

12. Paraf:

Yazıyı hazırlayanı ve yazı makinesiyle yazanı belirten bölümdür. Parafı yazıyı imzalayacak olanı veya müsveddesini hazırlayanın yazıyı daktilo ile yazanın ad ve soyadının ilk harflerinden meydana gelir. Paraf büyük harflerle yazılır ve iki paraf arasına (/) işareti konur. Parafı sayfa sonunda 6-9 boşluk kalacak şekilde ve sol marjdan başlanarak yazılır. Örnek:

MA/HD

Yazıyı hazırlayan ve daktilo eden aynı kişi ise **AA/AA** şeklinde yazılır.

Yazıyı hazırlayan ile daktilo eden kişinin ad ve soyadları aynı harfle başlıyor ise, bunları ayırmak için paraflardan bir veya ikisi üç harfli olabilir. Örneğin: Mehmet Kaplan ve Mustafa Kara için:

MHK/MSK veya MHK/MK ya da MK/MSK

İş mektuplarının ikinci derece bölümleri ise şekil yönünden (şekli kurallar yönünden) ve bölümler olarak resmi yazıların aynılarıdır. Normal iş yazılarına gereğinde konu, gizlilik ve acelelik dereceleri, ilgi, ek, dağıtım gibi bölüm konulabilir.

4.3.2. Edebi Kurallar

Yazışmalar şekli kuralların yanısıra, en az şekli kurallar kadar dikkat gerektiren bir de edebi kurallar vardır. Bu kuralları:

4.3.2.1. Dilbilgisi Kurallarına Uymak

Yazışmalar için yazılarda kullanılan noktalama işaretlerine dikkat edilmesi önemlidir. Türkçe, ağız, “diyalekt-lehçe” farklılıklarıyla, Türkiye dışında düşünülecek olursa geniş bir coğrafya üzerinde konuşulmaktadır.

Ayrıca Türk dilini konuşanların sayısal olarak da dünyada konuşulan diğer dillerden hiç de az olmadığı görülür. 72 milyon insanın konuşmuş olduğu Alman Dili literatürde bilim dili oluyorsa ve Türkçe 300 milyon insan tarafından konuşulduğu halde mahalli bir dil olarak kalıyorsa o zaman küreselleşen dünyada dilimizi çok iyi kullanıp dünyaya tanıtmalıyız. Bunun birinci yolu da ticari yazışmalarda kullanacağımız dilimizi yavaş yavaş Türkçeleştirip, bu konuda propagandamızı yapmaktır.

Yukarıda kısaca değindiğimiz sebeplerden dolayı ülkemizde yazılan ve konuşulan Türkçe’nin imla kurallarını iş yazılarıyla uğraşanlar bilmek zorundadırlar. Doğru yazabilmek ve etkili iletişim kurabilmek için bu şarttır.

Dilimizin yazım kuralları iyi bilinmelidir. Her okuryazar Türk insanı, Türk dilinin yazım kurallarını doğru bilmeli ve bunu da titizlikle uygulamalıdır (YAZICI, 1995 : 25).

4.3.2.2. Doğruluk

Yazışmalarda verilen bilgiler doğru olmalı, duruma tıpatıp uymalıdır. Gerçekle ilgisi olmayan bilgiler vermekten kaçınılmalıdır.

Yazıyı okuyan birisinin sorabileceği bütün soruları cevap durumunda olmalıdır. Yazışmalarda işlenen konu, iletilen mesaj, kurumun veya kuruluşun amaçları ve politikası ile çatışmamalı politikaya uygun olmalı, aksi görüşlere kesinlikle yer verilmemelidir.

Yanlış anlamalara mahal vermemek için noktalama işaretleri yerli yerinde kullanılmalıdır.

Kuruluşların adları, kanun, tüzük, yönetmelik ve buna benzer yasal dayanak adları, numaraları, fıkra ve bentleri eksiksiz ve doğru olarak yazılmalıdır.

4.3.2.3. Özlülük

Kısalık (özlülük) düşüncelerin elden geldiğince az kelime ile anlatılmasıdır. Bir başka deyişle yazıda gereksiz paragrafların, paragrafta gereksiz cümlelerin, cümlede gereksiz kelimelerin bulunmamasıdır.

Uzun yazılar, hem gönderen hem de okuyan için zaman kaybına neden olur, ekonomik değildir.

Aynı zamanda uzun yazılan yazılar okunmayabilir. Yani okunma şansı düşüktür. Yazışmalarda yersiz kelime ve süslü cümleler kullanılmamalıdır. Süslü anlatım konu bütünlüğünü bozar, okuyucunun dikkatini dağıtır.

Cümleler kısa olmalı, fakat itina ile seçilmiş kelimelerden oluşmalıdır. Bu özellik cümle içerisinde görevi olmayan kelimeleri ayıklamak, manada bir boşluk olursa gerekli kelimeleri yerleştirmekle kazandırılır. Bunu yapabilmek için: Cümleden bir kelime çıkarıldığında cümlenin anlamında bir daralma, anlatım gücünde bir zayıflama oluyorsa o kelime gerekli, olmuyorsa o kelime gereksizdir. Aynı yolu paragraflar içinde uygulamak mümkündür.

Yazışmalar, telgraf ve A5 memolar gibi çok kısa da olmamalıdır. Kelime sayısını azaltmak nezaketi, açıklığı ve samimiyeti zedeliyorsa bu yazıda fazlaca kısaltılmış olur. Yazışma, amacı tam belirtecek kadar öz, fakat yeterli teferruatlı olmalıdır (UZDİL, G. UZDİL, 1997 : 45).

4.3.2.4. Açıklık

Açıklık, yazıda anlamın doğru ve kolay olarak anlaşılmasıdır. Fikrin Anlaşılabilirliği da cümlenin eksiksiz ve açık olmasına bağlıdır. Bunun için yazıda paragrafların, paragrafta cümlelerin, cümle içinde ise kelimelerin dizilişi yazıya açıklık özelliği vermelidir. Yazıda açıklığı sağlayabilmek için ise:

1. Eş anlamlı kelimeler kullanılmamalı,
2. Kelimeler gelişi güzel kullanılmamalı. Her kelimenin nerede nasıl bir anlam ifade edeceğine sözlüğe bakarak ve seçerek kullanılmalıdır.
3. Düşünce ve anlatımın açık ve doğru olmasına özen gösterilmelidir.
4. Yazı, okuyan kişi tarafından bir defa okunduğunda yanlış ve eksik anlaşılmaya sebep vermeyecek şekilde açık yazılmalıdır. Dolaylı anlatım olmamalıdır.

4.3.2.5. Bütünlük ve Tamlık

Yazışmaları bir bütün gösterecek şekilde tam yazmak için planlama yapılmalıdır. Yazı yazmadan önce bir plan yapılmazsa düzensizlik ve anlaşılmazlık ortaya çıkar.

Her yazının mutlaka bir ana fikri vardır. Paragraflar halinde sıralanan fikirler, toplandığı zaman ana fikir bir bütün olarak ortaya çıkmalıdır.

Yazışmalarda ana fikre istenirse yazının başlangıcında gidilebileceği gibi istenirse paragraflarda çeşitli şekillerde anlatılarak okuyanın zihnine aktarılabilir.

Yazı, lazım olan tüm bilgileri kapsamalıdır. İletmek istenilen mesajda eksik bir taraf olmamalıdır. Yazının eksiksiz olması için, sekreter yazıları işlerin en az zihninin duru ve dinlenmiş olduğu zamanda yazmayı planlamalıdır.

4.3.2.6. Canlı ve Somut Yazma

Yazışmalarda, canlı ve somut yazma çekiciliği artırır. Kelimeler cümlelerin ve yazının tamamı içerisinde bir anlam kazanır. Yazıya canlılık özelliği, genel değil özel kelime ve terimlerle, hareket belirten fiiller kullanılarak kazandırılır.

Yazıda anlaşılması güç kelimelerin kullanılması okuyanı usandırır, konudan koparır ve yazının kolay okunmasını engeller. Yazışmalarda anlatım, doğal olmalıdır: Hedef kitlenin bildiği ve onun kolayca anlayabileceği kelimeler olmalıdır.

4.3.2.7. Okuyucuyu Düşünerek Yazma

Yazıda, okuyana değer vermek, ifadeler bunu belirtmek nezaket icabıdır. Okuyanda pozitif bir izlenim bırakmak iş yazılarının en önemli amaçlarından bir tanesidir. Bütün insanlar kendilerine değer verilmesinden hoşlanırlar ve bunu görmek isterler.

Yazıda “biz” yerine “siz” kelimesi fazla kullanılmalıdır. Okuyucunun yaşı, tahsili, aile durumu ve mesleği, merakları, ekonomik durumu, siyasi görüşü ve buna benzer özellikleri biliniyor ise yazı ona göre hazırlanmalıdır.

Her mesleğin kendine has terimleri vardır. Yazı yazarken genel olarak kullanılan kelimeler okuyucuya uygun seçilmelidir. Teknik terimler kullanılarak yazılan bir yazı bu terimleri bilmeyen birisine anlamsız ve hatta sıkıcı gelebilir. Onun içindir ki yazı okuyucuya göre hazırlanmalıdır.

4.3.2.8. Saygılı Bir Dil Kullanma

İş ilişkilerinde en çok dikkat edilen konu saygı ve nezaket kuralları olup nazik konuşmaktır. Nazik konuşmayı bekleyen iş hayatı aynı zamanda nezaketli ve saygılı yazışmaya da dikkat eder. İş yazılarında nezaket kurallarına uyulmalı: Mümkün olduğunca yapıcı, olumlu, saygılı ifadeler kullanılmalıdır (UZDİL, G. UZDİL, 1997 : 48).

4.4. Yazışmaların Haberleşmedeki Önemi

Yazıda, şiirde, edebiyatta, sanatta, toplum yaşantısının her devresinde en etkileyici edebi, düzenli söz ve yazılar, daima ilgi görür, dinlenir, gözlenir. O nedenle iletişim kurulurken sevgi, saygı, edebiyat, örf, adet, gelenek ve

göreneklere titizlikle uyulmalıdır. Aksi halde insanlar birbirleri ile anlaşılamazlar. İnsanların anlaşmaları problemlerini çözmeleri haberleşme kural ve yöntemlerinden geçer. Bu kural ve yöntemler hemen hemen pek çok sorunu kökünde çözer.

İlk insandan bu yana iletişim en vazgeçilmez bir ihtiyaç olmuştur. Laf dosyalanıp saklanamayacağına göre iletişimde kalıcı olanı yazılı iletişimdir.

Yazışma normal toplum yaşantısında ne kadar önem taşıyorsa iş dünyasında bundan daha fazla önem taşımaktadır. Yazıya geçmeyen hiçbir şeyin ispatı mümkün değildir. İş dünyasında ise belge şarttır. Bu bakımdan yazışmanın haberleşmedeki önemini işletmeler açısından değerlendirelim.

İşletme içi ve işletme dışı yazı ve yazışmalar işletmeyi okuyucularına ve hedef kitlesine tanıtan, okuyucu gözünde işletmenin imajını oluşturan yazılardır. Okuyucu yazıya bakarak işletmenin ciddi olup olmadığını, tertipli bir işyeri olup olmadığını anlayabilir. Bu nedenle ticari yazışmalar, yazılı iletişimde çok önemli bir yere sahiptir.

Sonuç olarak, standartsız, sağlıksız, bilinçsiz bir yazışma iletişimi olumsuz yönde etkileyecek, haberleşmeyi kopartacak, toplam kalite ve verimliliği yok edecektir.

İKİNCİ BÖLÜM

YAZIŞMA STANDARTLARI

2.1. Standardizasyonun Yazışma İçin Önemi

Kamu hizmetlerinin ve özel sektörün yazışma hizmetlerinin yürütülmesi ve mevzuatın uygulanmasında; süratli, etkili ve verimli bir çalışma düzeninin sağlanması, lüzumsuz ve hatalı yazışma ile kırtasiyeciliğin bertaraf edilmesi, ancak yazışmalarda nitelik yönünden, şekil olarak bazı standartların oluşturulmasına bağlıdır.

Bu itibarla: daha ekonomik, israfı önleyebilmek, verimli ve hızlı bir iş hayatının hizmetinden söz edebilmek, sağlıklı yönetim yapabilmek için; teknolojik gelişmelerin ışığı altında bilgi toplumu insanına ve iş dünyasına yakışır şekilde; zamandan, insan kaynaklarından ve paradan tasarruf sağlamak için yazışmalarda mevcut standartlara uymak, eskiyenlerini yenilemek, gereksizlerini atmak ve mevcut olmayıp da ihtiyaç duyulanları standart kapsamına almak gerekmektedir.

Yazışmalarda standardizasyona gidilmediği takdirde kamu yönetimi aksayacak ve hizmet aksayacaktır.

Yazışmalarda, belirli standartlar yasayla getirilmelidir. Aksi takdirde, kamu kurumları farklı, özel sektör farklı yazışma yapacaktır. Hatta kamu kuruluşlarının her bir kendi bünyesinde kendine has bir yazışma geliştirecektir. Aynı şey özel sektörlerde daha fazla olacak ve bu durumda iletişim kopukluğuna, yanlış anlamalara ve ülke genelinde bir yazışma kargaşasına neden olacaktır.

Bu sebeple kamu kurum ve kuruluşları arasında resmi yazışmalar konusunda tek tipliliğin yani standardizasyonun sağlanması ve bu standardizasyonun ne derece uygulanabildiğini denetlemek gerekmektedir.

2.2. Yazışmalarla İlgili Standartlar

Bir önceki bölümde yazışmalar ile ilgili standartların neler olduğu verilmeye çalışıldı. Bu bölümde ise hem resmi yazışmaların hem de iş yazılarının yasal dayanağı verilecek ve yazışmaların diğer çeşitleri anlatılacaktır.

2.2.1. Resmi Yazı Çeşitleri

Resmi yazı türlerinin sayısı çok fazla olmakla birlikte burada sadece en çok kullanılan resmi yazılardan dilekçe, rapor, tutanak, form yazı, sözleşme , genelge ve vekaletname sunulacaktır.

2.2.1.1. Dilekçe

Kişiler ile özel kuruluşlar tarafından kamu kurum ve kuruluşlarına (resmi dairelere) bir dileği bildirmek için sunulan yazılardır.

Dilekçe yazılırken bazı hususlara dikkat etmelidir:

1. Türkçe yazılmalıdır. Yabancılarda buna uyacaktır.
2. Dil bilgisi kurallarına uyulmalı, istek açıkça belirtilmelidir.
3. Dilekçe her türlü yazı makinasıyla yazılabileceği gibi okunaklı el yazısıyla da yazılabilir.
4. Dilekçede imza, mutlaka yazan (dilekçe sahibi) tarafından ve elle atılmalıdır. Bu mümkün olmazsa mahkeme veya noterce tasdikli bir işaret tercih edilmelidir.

5. Dilekçede tarih, başvuru makam adı, istek ve şikayet konusu, dilekçe sahibinin adı, soyadı ve açık adresi belirtilmelidir.
6. Dilekçe verileceği yere posta ile, telgraf ile ve el ile verilebilir.

Dilekçenin sağ üst tarafına gönderilen şehir ve tarih yazılır. Tarihten sonra 3-15 kol aşağıya ve sol marjdan başlamak üzere dilekçenin verileceği yerin adı yazılır. Dairenin bulunduğu yer adından sonra 2 kol atılır, varsa “ilgi”, yoksa 3 kol atılarak paragraf başı yapılır ve metin yazılır. Dilekçenin en son paragrafında dilek belirtilir. Metin bölümü “..... arz ederim” kelimesiyle bitirilir (UZDİL , BENLİGIRAY, 1996 : 88)

2.2.1.2. Rapor

Yönetimde bulunanlar yasa, mevzuat ve kararların en etkili bir şekilde uygulanmasını sağlamak için rapor yöntemine başvururlar.

Rapor; işletme fonksiyonlarının yürüyebilmesi, ana konuların değerlendirilebilmesi, yönlendirilebilmesi için başvuru bir belgedir. Rapor iki yerde kullanılır. Hem karar vermede, hem de verilen kararı uygulayabilmede.

Yöneticiler işletme içi ve işletme dışı bilgi aktarımı yaparken raporlardan faydalanırlar. Rapor aynı zamanda, yöneticilerin sorumluluklarını yerine getirmelerinde önemli bir araçtır (YAZICI, 1995 : 121).

Raporlar, her türlü çalışma sonucunda hazırlanabilir, her olay sonunda da hazırlanması gereklidir. Çünkü, raporlar hem geçmiş göz önüne getirirler, hem gelecekte alınabilecek kararların daha etkin ve etkili olmasına yardımcı olurlar.

Raporlar, bazen tek bir sayfa bazen de ciltler halinde olabilir. Raporlar bir iş sonucunda bilgi vermek amacıyla yazılmış sıradan yazılar olmayıp

aksine çok teferruatlı hazırlanmış bilimsel verilere dayanan ve uzun araştırmaların ürünüdür.

Rapor kadar raporu hazırlayan kişinin de önemi büyüktür. Rapor yazan kişinin belli konularda becerileri olmalıdır. Bunlar:

1. Gerçeklerin açık ve objektif bir biçimde gözlenmesi,
2. Gerçeklerin doğru bir şekilde yorumlanıp sebeplere bağlanması,
3. Görüşlerin-gerçeklere dayanan fakat onlardan açık bir şekilde ayrıştırılmış-formüle edilmesi ve sunulması. Buradaki amaç, durumun düzeltilmesi veya tedavi edilmesine yöneliktir (STUART, 1995 : 235).

Rapor yazarken bazı özelliklerin olmasına özen göstermek gerekir. Bu özellikleri şöyle sıralayabiliriz.

1. Rapor TAMAM olmalıdır
2. Rapor KISA olmalıdır
3. Rapor AÇIK olmalıdır
4. Rapor DOĞRU olmalıdır
5. Rapor UYGUN ÜSLUP'lu olmalıdır (AR, 1989 : 174).

Raporlar, konularına göre birkaç gruba ayrılırlar. Bunlar:

1. Kaza raporları,
2. Yıllık faaliyet raporları,
3. Değerlendirme raporları,
4. Kontrol raporları,
5. Merkez-şubeler arası raporlaşma,
6. Teftiş, soruşturma raporları,
7. Araştırma raporları,
8. Veri toplama raporları,
9. Sağlık raporlarıdır.

2.2.1.3. Tutanak

Tutanak, herhangi bir olayın veya bir durumun meydana gelişini, zamanını, yerini ve sonucunu belirten, ilgililerce hazırlanarak imzalanmış yazılardır (UZDİL, BENLİGİRAY, 1996 : 94).

Tutanak kağıdının baş tarafından ortalı olarak büyük harflerle “TUTANAK” kelimesi bulunur. Tutanakta olayın oluşunu görenlerin; adı, soyadı, imzası, tutanağı düzenleyenlerin adı, soyadı, imzası, tutanağın kaç nüsha olacağı ve olayın tüm teferruatı yazılır.

Hemen hemen her türlü toplantıda tutanağa başvurulur. Çok fazla yoğunlukta toplantı yapılması gereken iş yerlerinin tutanaklar formlaştırılmıştır. Form olarak geliştirilen tutanaklar daha fazla kolaylık sağlar.

2.2.1.4. Form Yazı

Aynı konuda defalarca veya sürekli yazılan resmi yazılar için sonradan doldurulması gereken yerleri boş bırakılarak yazılır, hazırlanır ve çoğaltılır. Bu tür yazılara “form yazıları” denir.

Her kurum ve kuruluş kendi ihtiyacı doğrultusunda form yazı hazırlar ve bunları değişik çoğaltma makinaları ile çoğaltarak kullanırlar. Tüm kurumlarda ortak olarak kullanılan yazılar bir standarda bağlanarak DMO (Devlet Malzeme Ofisi) tarafından basılıp dağıtılmaktadır.

Form yazılar oldukça ekonomiktirler. Birden fazla nüsha kullanımı basittir. Fazla malzeme harcanmaz. Aynı zamanda zamandan tasarruf sağlar ve daireler arasında yapılan yazılı işlemlerde birliktelik ve standardizasyon sağlanmış olur (UZDİL, BENLİGİRAY, 1996 : 96).

Form yazılar süratli iş görebilmek amacıyla hazırlanmış ve geliştirilmiştir. Bilhassa fazla müşteri ile karşılaşan oteller, moteller ve diğer bilimum konaklama tesisleri, büyük ulaştırma ve taşıma müesseseleri fazla personel çalıştıran işyerleri “form yazı” bulundurlar (YAZICI, 1988 : 63).

2.2.1.5. Sözleşme

Her hangi bir iş görüşmesinde tarafların konuşmalarının sabitleştirilip belge halinde ortaya konduğu yazılardır. Kimin neyi kabul ettiği ve kimin hangi hallerde neyi kabul etmediği yazılan yazılı belgelere “SÖZLEŞME” diyoruz.

Sözleşme kişiler arasında yapılabildiği gibi kişiler ile kuruluşlar, kuruluşlarla kuruluşlar arasında da yapılabilir. Sözleşme hazırlanıp imza edildikten sonra taraflar birer suret alırlar. Eğer sözleşme noter tarafından yapılıyorsa bir suret noter, birer surette taraflar alırlar (UZDİL, G. UZDİL, 1997 : 346).

2.2.1.6. Genelge

Bir konunun açıklanması, uygulamalarda birliğin sağlanması, yeni kararların duyurulması ve benzer amaçlarla üst makamların kendi alt birimlerine yazdığı yazılara GENELGE denir. Genelge kuruluşun üst makamınca hazırlanır, imzalanır; tüm birimlere veya ilgili olan bir kısım alt birimlere gönderilir. Genelgeyi alan birimlerde genelge, yetkililerce okunur ve kopyası imza karşılığında verilerek ilgililere duyurulur. Genelgenin aslı genelge dosyasında saklanır (UZDİL, G. UZDİL, 1997 : 353).

2.2.1.7. Vekaletname

Bir kimsenin bir başkasına “vekil” olduğunu bildiren noter onaylı belgelere “VEKALETNAME” denir. Vekil olan kişi kimin adına vekil olmuş ise onun adına vekaletnamede yazılı olan işleri yapabilir. Ancak vekalet veren şahsın veya kuruluşun adına ve vekil sıfatıyla yapar.

2.3. Resmi ve Özel İş Yazılarının Yasal Dayanağı ve Önemi

Bütün kamu kuruluşlarındaki resmi yazışmalarda standardizasyonu sağlamak amacıyla, Başbakanlık daha öncesinde; organizasyon ve metot dairesi başkanlığı tarafından 30.11.1981 gün ve OMDB-5105-00854 sayılı yazıya ekli 1981/83 sayılı genelge ile yayınlanan RESMÎ YAZIŞMA KURALLARI YÖNERGESİ'nde belirtilen esas ve biçimlere uyulması zorunludur.

Sözü edilen yönergenin KURALLAR başlığı altında “resmi yazıların kolayca yazılması, okunması ve değerlendirilmesi amacıyla; resmi yazıların düzeni bakımından her bölümün belirli bir yerde bulunması gerektiği” belirtilmektedir. Yönergede ayrıca resmi yazıların A4 normu denen 210-297 mm boyutundaki “büyük boy” ya da A5 normundaki 148-210 mm boyutundaki “küçük boy” kağıtlara yazılması gereğine işaret edilmektedir.

Resmi Yazışma Kuralları Yönergesinde verilen resmi yazı örneği daha sonra kağıtta belirli alanda ekonomi sağlanması amacıyla 17.11.1982 tarihli ve 08-M-G. ve MİL.İŞL.D.03200 sayılı genelge ile değiştirilmiştir.

Daha sonra Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü 17/02/1994 tarihli ve B.02.0.PPG.0.12-383-3036 sayılı, Resmi Yazışma Kuralları konulu, 1994/9 GENELGE yayınlarak ve bundan önceki genelgeleri de İLGİ tutarak halen uygulanmakta olan yazışma kuralları belirlenmiştir.

- İLGİ : a. 02.10.1980 gün ve ÖYGM 383-10322 (1980/56) sayılı,
b. 13.04.1981 gün ve ÖYGM 383-04990 (1981/28) sayılı,
c. 23.09.1981 gün ve ÖYGM 383-10985 (1981/67) sayılı,
d. 30.11.1981 gün ve ÖMBD-5105-00854 (1981/83) sayılı,
e. 21.12.1981 gün ve ÖMBD-5105-00901 (1981/92) sayılı genelgeler.

Genelgeleri de İLGİ tutarak, halen uygulanmakta olan Yazışma Kurallarını belirlemişlerdir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YAZIŞMA STANDRATLARININ GELİŞTİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMA HAKKINDA GENEL BİLGİ

1.1. PROBLEM DURUMU

Ülkemizde halen uygulanmakta olan yazışma standartları arasında tam anlamıyla bir birlikteliğin olduğu söylenemez. Çünkü, Resmi Yazışma Standartları ile, özel kuruluşlarda kullanılmakta olan yazışma standartları uyumsuzluk göstermektedir.

Resmi yazışmalarda T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı'nın yayınlamış olduğu Genelgeye uyulurken, özel kurum ve kuruluşlarda ise, TSE'nin standartlarına veya işletmelerin ulusal ve uluslararası olmasına göre ilişki içinde oldukları ülkelerde de uygulanan standartlara uyulmaktadır. Bu bağlamda işletmelerin kendi standartlarını da oluşturdukları görülmektedir.

Gerek işletmelerin kendi aralarında uymakta oldukları yazışma kuralları, gerekse resmi makamlarla olan ilişkilerinde hangi standarda uymaları gerektiği önemli bir konudur.

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Yazışma hizmetlerinin düzenliliği ve doğruluğu ait olduğu kuruluşun isminin daha iyi ve üst düzey düşünülmesine yol açar. Çünkü, bir işletmenin evrak akışı ve standartları iyi bir pozisyonda olursa işler daha iyi yürüyecek ve zaman israfı olmayacaktır. Ayrıca gelen ve giden

yazışmaların zamanlamasının iyi yapılarak cevaplandırılması işletme açısından büyük önem arz eder.

Burada yazışma hizmetlerinin örgüte ait yapı içerisindeki önemi ve kullanılan standartların örgüt içerisindeki yeterliliklerinin ve kullanma kolaylıklarının neler olduğu incelenip, mevcut standartlara ne derece uyulup uyulmadığı ve uyulmuyorsa nedenleri belirlenerek, yeni yazışma tekniği standardının geliştirilmesi çalışmasının yapılmasıdır.

Örgütlerin, hızlı gelişimi karşısında, örgütler geleneksel yapı bütünlüğünden çıkıp yeni bir görünüme bürünmüşlerdir.

Örgütler için, düzenlenmiş olan mevcut standartların günümüz şartlarına uygunluğunun ve standartlar arası uyumluluğun sağlanması ve standartların günümüz yazışmalarına göre geliştirilmesi gerekmektedir. Böylelikle çağdaş seviyede yazışma hizmetleri standardı seviyesine ulaşarak kurumlar açısından bu konuya verilen önem üzerinde durulacaktır.

1.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLAMALAR

Bu araştırma, resmi ve özel kuruluşların uymaları gereken yazışma standartların neler olduğu ve bu standartları uyulma dereceleri ile uyulmama nedenleri üzerine hazırlanmıştır.

Araştırma, 1999 yılında, Ankara İl sınırları içerisinde Başbakanlık, Bakanlıklar ile Bağlı ve İlgili Kuruluşlar la yine Ankara İl sınırları içerisinde faaliyet gösteren özel sermaye şirketleri ile Ankara il sınırları içerisinde öğretim veren Üniversitelerde Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programında görev yapan öğretim elemanları ile sınırlıdır.

1.4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE ÖRNEKLEM

Araştırmada kullanılan yöntemi veri toplama ve analiz yöntemi olmak üzer iki grupta toplayabiliriz.

Araştırmanın teorik kısmının oluşturulmasında; Konu ile ilgili literatür taraması yapılarak ilgili eserlerden toplanan bilgiler ile teorik çerçeve çizilmiştir.

Uygulamada ise, belirlenen hedef kitlelerin sayasal olarak fazlalığından dolayı ana kütleyi temsil edecek nitelik ve nicelikte belirlenen örneklem üzerine daha önce hazırlanmış olan

- ☒ Resmi kurumlar anket formu
- ☒ Özel kuruluşlar anket formu
- ☐ Akademisyenler anket formu

olmak üzere 3 tip anket formları yüz yüze uygulanarak bilgiler toplanmıştır.

Araştırmaya konu olan sınırlamalar dahilinde seçilen örneklem sayısı aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo :1. Ana Kütle ve Seçilen Örneklem Dağılımı

ANA KÜTLE ADI	TOPLAM SAYI	ÖRNEKLEM % 'Sİ	ÖRNEKLEM SAYISI
Kamu Kurumları	122	Tam sayım	122
Özel Kuruluşlar	3000	10	300
Öğretim Elemanları	24	40	9
TOPLAM	3146	172	431

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü gibi, Kamu Kurumlarını temsil edebilmesi açısından, Başbakanlık, Bakanlıklar, Bağlı ve İlgili Kuruluşların üst yönetim birimlerinde çalışan 122 personele;

Özel kuruluşlar ise, yaklaşık toplam sayının % 10'u olan ve tesadüfi çekim yöntemi ile seçilen 300 işletmeye;

Olayın teorik çerçevesini çizdiğine inandığımız. Akademisyenlerin % 40'ı olan 9 öğretim elemanına toplam 431 anket uygulanmıştır.

Anketler sonucunda elde edilen veriler grafikler halinde gösterilmiş ve yüzdesel yöntemle analizleri yapılarak yorumlanmıştır.

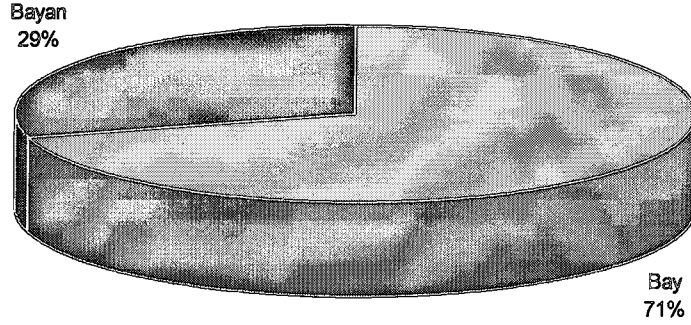
2. VERİLERİN ANALİZİ VE YORUMLANMASI

Ana kütleyi temsil edecek nitelik ve nicelikte seçilmiş olan örneklem üzerinden elde edilen veriler şöyledir:

Ankete katılanların cinsiyetlerinin belirlenmesine yönelik olarak sorulan soruya alınan cevaplar Grafik 1'de verilmiştir.

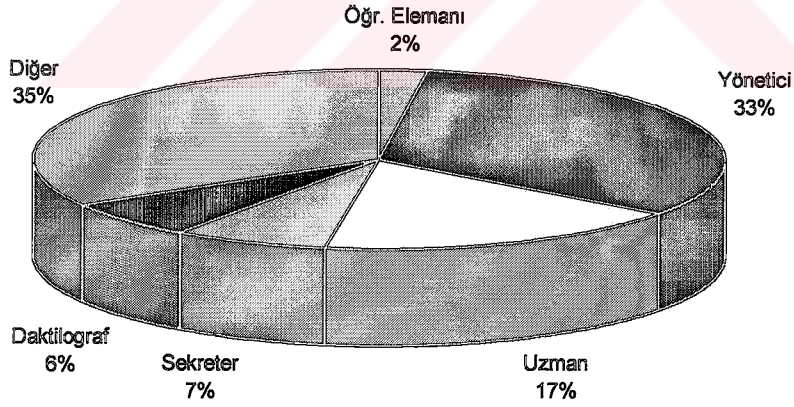
Aşağıdaki grafikte de görüldüğü gibi ankete katılanların % 71'ini erkek personel, % 29'unu ise bayan personel oluşturmaktadır.

GRAKİF 1
ANKETE KATILANLARIN CİNSİYETLERİ



Ankete katılanların iş yerlerindeki görev unvanlarının belirlenmesine yönelik sorulan soruya alınan cevaplar Grafik 2'de verilmiştir.

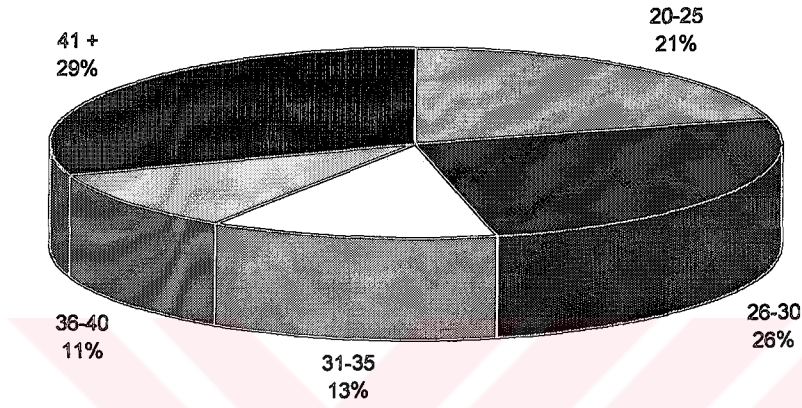
GRAFİK 2
İŞYERİNDEKİ GÖREV ÜNVANINIZ



Grafikte de görüldüğü gibi ankete katılanların, % 33'ü Yönetici, % 17'si uzman, % 7'si sekreter, % 6'sı daktilograf, % 2'si öğretim elemanı ve % 35'ini diğer personel oluşturmaktadır.

Ankete katılanların yaş gruplarını ilişkin dağılımları, Grafik 3'de verilmiştir.

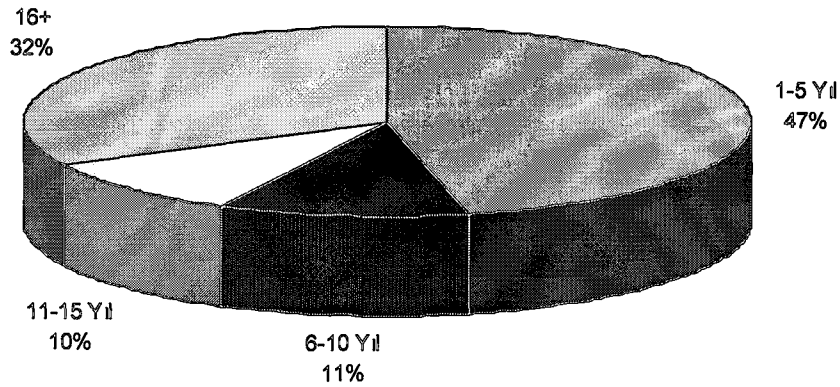
GRAFİK 3
ANKETE KATILANLARIN YAŞ GRUPLARI



Grafikte de görüldüğü gibi ankete katılanların % 29'unu 41 ve üzerindekiiler, %26'sını 26-30 yaş, % 21'ini 20-25 yaş, % 13'ünü 31-35 yaş, % 11'ini ise 36-40 yaş grubundaki personel oluşturmaktadır.

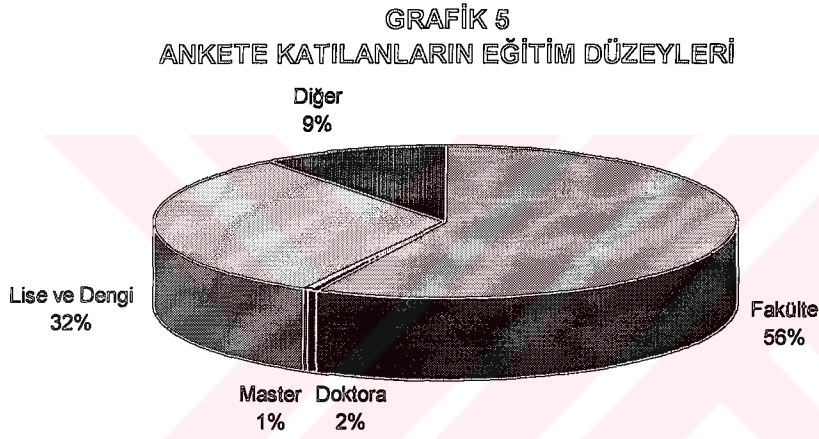
Ankete katılanların hizmet süreleri ile ilgili bilgiler Grafik 4'de verilmiştir.

GRAFİK 4
ANKETE KATILANLARIN HİZMET SÜRELERİ



Grafik 4'de görüldüğü gibi ankete katılanlar; % 47'si 1-5 yıl, % 32'si 16 ve daha yukarı, % 11'i 6-10 yıl, % 10'u 11-15 yıldır hizmet vermektedirler.

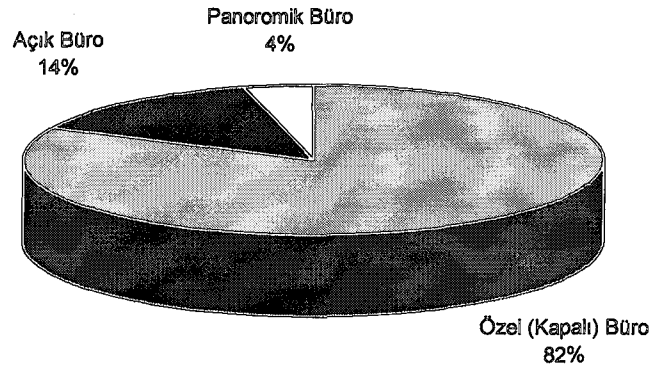
Ankete katılanların eğitim düzeyleri ile ilgili dağılım Grafik 5'de verilmiştir.



Grafik 5'de de görüldüğü gibi ankete katılanların % 56'sı Fakülte veya yüksekokul mezunu, % 32'si Lise ve Dengi, % 2'si doktora, % 1'i master ve % 9'unu da diğer okullardan mezun olduklarını belirtmişlerdir.

Ankete katılanların çalıştıkları büro tipleri ile ilgili verdikleri cevaplar, Grafik 6'da verilmiştir.

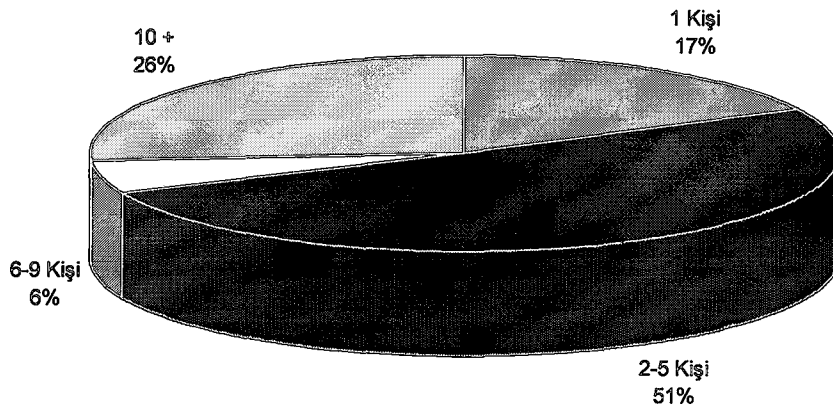
GRAFİK 6
ÇALIŞTIKLARI BÜRO TİPİ



Grafik 6'da da görüldüğü gibi araştırmaya katılanların % 82'si özel yani kapalı büro da, % 14'ü açık büroda ve % 4'ü panoromik büroda hizmet vermektedirler.

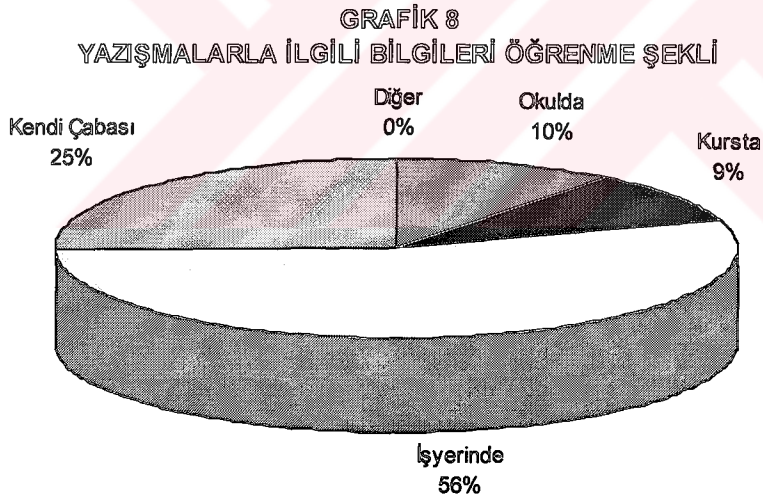
Araştırmaya katılanların görev yaptığı bürodaki çalışan sayıları Grafik 7'de verilmiştir.

GRAFİK 7
ÇALIŞILAN BÜRODAKİ PERSONEL SAYISI



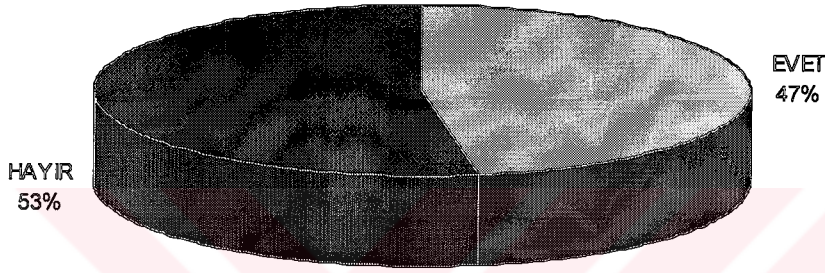
Yukarıdaki grafikte de görüldüğü gibi, ankete katılanların % 51'i 2-5 kişi % 26'sı 10 kişiden fazla, % 17'si tek başına ve % 6'sıda 6-9 kişi aynı büroda hizmet verdiklerini belirtmişlerdir. Bu da göstermektedir ki ankete katılanların büyük bir çoğunluğunu 2-5 kişinin çalıştığı bürolar oluşturmaktadır.

Sadece Kamu ve özel şirketleri kapsayan yazışma kurallarını ne şekilde öğrendikleri ile ilgili soruya verdikleri cevaplar Grafik 8'de verilmiştir. Grafik incelendiğinde yazışma kurallarını, personelin % 56'sının işyerinde, %25'inin kendi çabalarıyla, % 10'u okulda ve % 9'u da kursta öğrendiklerini belirtmişlerdir. Bu da göstermektedir ki yazışma kuralları büyük bir çoğunlukla işyerinde yaşayarak öğrenilmektedir.



Ankete katılanlardan, çalıştıkları işyerinde gerektiğinde başvurabileceği yazışma kuralları ile ilgili dökümanın olup olmadığı ile ilgili alınan bilgiler Grafik 9'da verilmiştir.

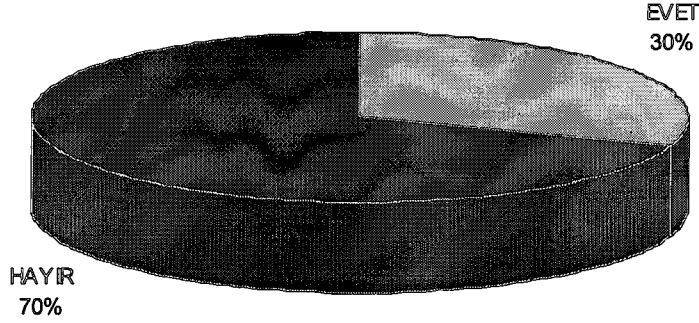
GRAFİK 9
İŞYERİNDE YAZIŞMA STANDARTLARI İLE İLGİLİ DÖKÜMANIN
BULUNUP BULUNMADIĞI



Yukarıdaki grafikte de görüldüğü gibi çalışan personelin yarısına yakın % 47'lik bir kısmının çalıştığı işyerinde yazışma standartları ile ilgili yazılı bir doküman bulunmakta % 53'ünün ise bulunmamaktadır.

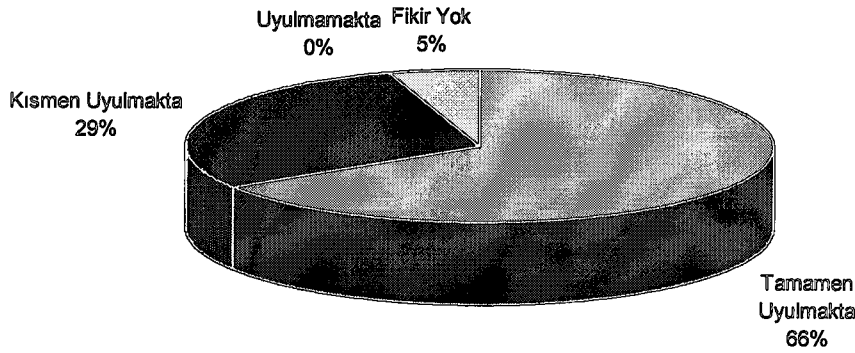
Ankete katılanlara, yazışma standartları ile ilgili bir eğitim programına katılma ihtiyacı hissedip hissetmedikleri sorulmuş ve Grafik 10'daki cevaplar alınmıştır.

GRAFİK 10
YAZIŞMA KURALLARI İLE İLGİLİ BİR EĞİTİME KATILMA
İHTİYACI DUYULUP DUYULMADIĞI



Grafikte de görüldüğü gibi çalışan personelin % 70'lik kısmı eğitime ihtiyaç duymamakta, % 30'luk kısmı ise eğitime ihtiyaç duymaktadırlar. Bu da göstermektedir ki çalışanların büyük bir çoğunluğu günümüzde uygulanan yazışma standartlarını bildiklerini iddia etmektedirler.

GRAFİK 11
YAZIŞMA STANDARTLARINA UYULMA DERECESESİ

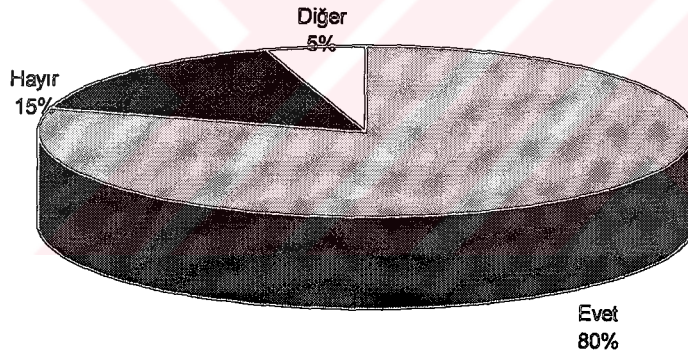


Ankete katılanların, görev yaptıkları iş yerinde mevcut yazışma kurallarını uyulma dereceleri ile ilgili soruya verdikleri cevaplar Grafik 11'de verilmiştir.

Grafik incelendiğinde işyerlerinde yazışma kurallarına % 66'sının tamamen uyulduğu, % 29'u kısmen uyulduğunu, % 5'ise bu konuda fikrinin olmadığını belirtmiştir. Bu da göstermektedir ki, işyerlerinin çoğunluğunda belirlenmiş olan standartlara uyulmaktadır.

Ankete katılanlara, yazışma kurallarında yazı makinelerinin farklılığından doğan kavram karmaşıklığının (kol, diş, enter, vuruş vb.) giderilmesinin gerekliliği konusunda sorulan sorulara verdikleri cevaplar Grafik 12'de verilmiştir.

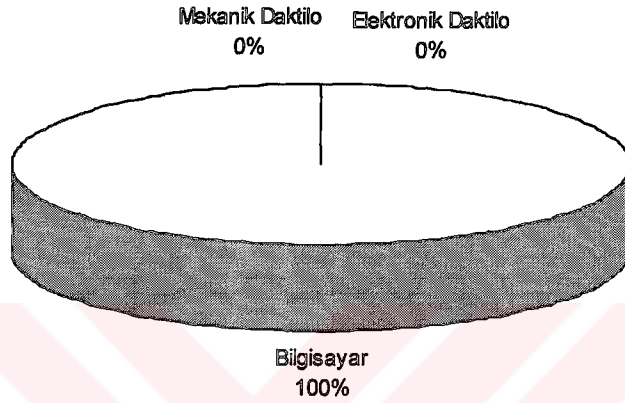
GRAFİK 12
YAZI MAKİNELERİNDEKİ İŞLEVLERDE KAVRAM STANDARDI OLUŞMASININ GEREKLİLİĞİ



Grafikte de görüldüğü gibi, çalışan personelin iş yazılarında kullandıkları makinelerdeki işlevlerde kavram standardının % 80 'i gerekliliğini, % 15'i gerekmediğini, % 5'i ise önemli olmadığını belirtmiştir. Bu da göstermektedir ki çalışan personel kullanılan yazı makinelerindeki işlevlerde kavram birliğini istemektedirler.

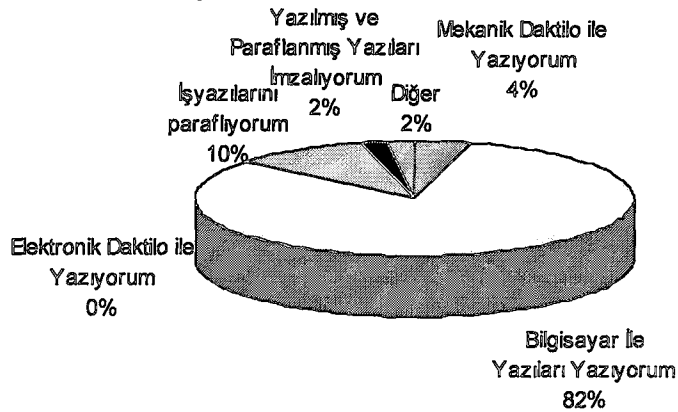
Ankete katılan akademik elemanlara yazışmalarda kullandıkları yazı makinelerinin hangisi olduğu sorulmuş, bütün akademik elemanların yazışmalarda Bilgisayar kullandıkları görülmüştür. Grafik 13.

GRAFİK 13
YAZIŞMALARDA KULLANILAN ARAÇLAR



Ankete katılan, resmi ve özel kuruluştaki çalışanların yazışmalardaki görev ve sorumlulukları ile ilgili verdikleri cevaplar Grafik 14'de verilmiştir.

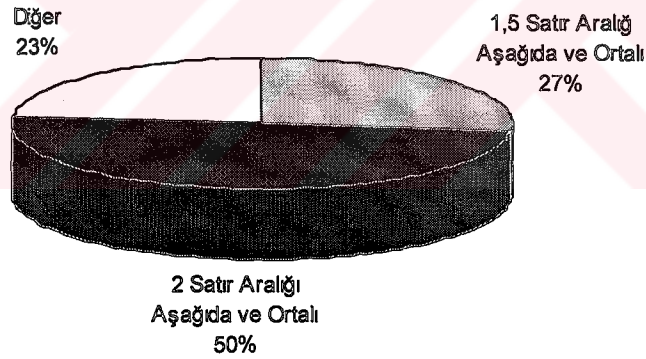
GRAFİK 14
YAZIŞMALARDAKİ GÖREV VE SORUMLULUK



Yukarıdaki grafik incelendiğinde araştırmaya katılanların yazışmalardaki görev ve sorumlulukları; % 82 'si bilgisayar kullanarak, % 4'ü mekanik daktilo kullanarak sadece yazıları yazıyor, % 10'u yazılan yazıları parafe ediyor, % 2'si yazılmış ve paraflanmış yazıları imzalıyor, % 2'si ise bunların dışında kalan işlemleri yaptıklarını belirtmişlerdir.

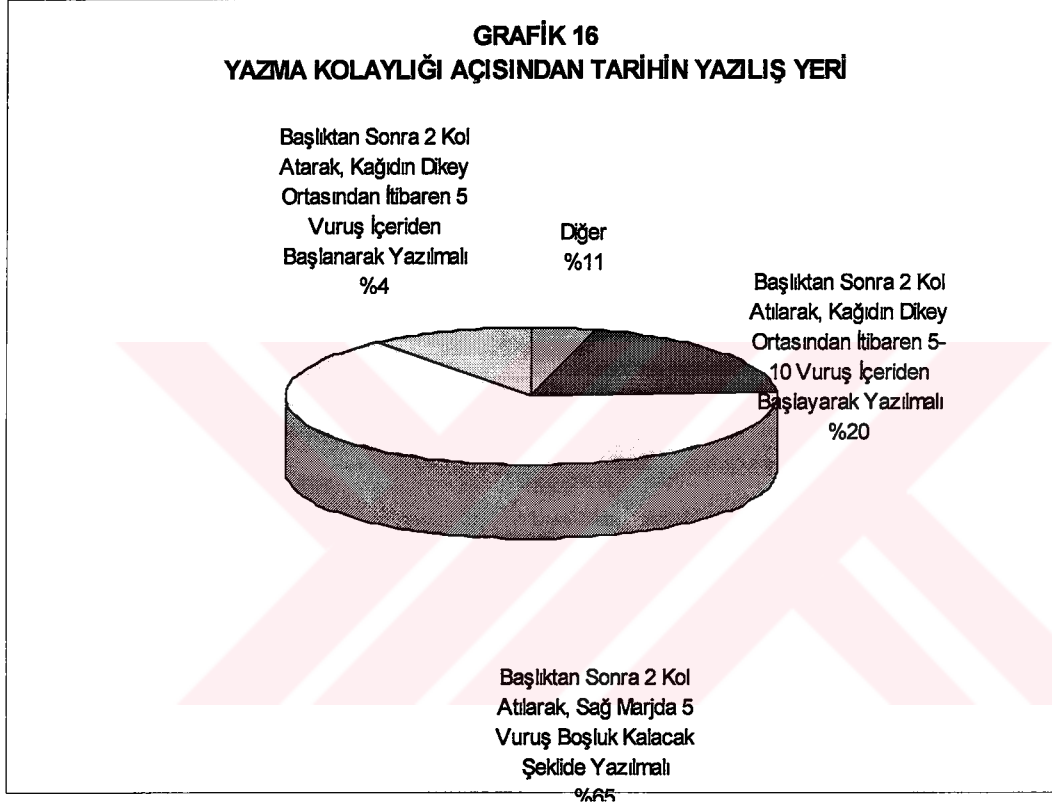
Ankete katılanlara yazıyı gönderen kuruluşa ait başlığın (antet) yazışmalardaki yazılacağı yerin neresi olması gerektiği sorusuna alınan cevaplar Grafik 15'de verilmiştir.

GRAFİK 15
YAZIYI GÖNDEREN KURUMUN BAŞLIĞININ (ANTET) YAZILMA YERİ



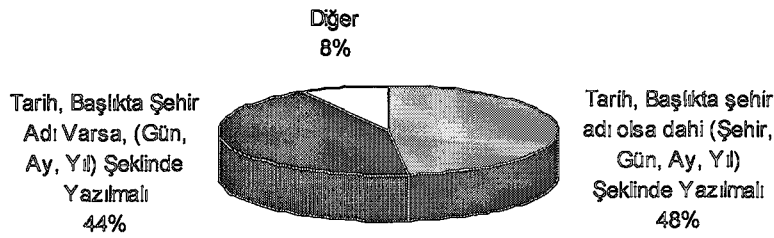
Grafikte de görüldüğü gibi, yazıyı gönderen kurumun adresinin yazılış yeri olarak % 50'si kağıdın üstünden iki satır aralığı boşluk bırakmak şartı ile kağıda dikey ve yatay ortalı bir şekilde, % 27'si aynı şartlarda olmak kaydı ile kağıdın üst kısmından 1,5 satır aralığı boşluk bırakmak şartı ile, % 23'ü ise başlığın, 1,5 veya 2 satır boşluk bırakılarak yazılmasının hiçbir şey değiştirmeyeceğini ifade etmişlerdir.

% 65, Başlıktan sonra iki kol atılarak, kağıdın dikey ortasından itibaren 5-10 vuruş içeriden başlayarak yazılmasını isteyenler % 20, Başlıktan sonra iki kol atarak kağıdın dikey ortasından itibaren 5 vuruş içeriden başlanarak yazılmasını isteyenler % 4, diğerleri ise % 11'i oluşturmaktadır.



Ankete katılanlara, algılama süratini artırmak için, tarihin yazılması ile ilgili olarak sorulan sorularda Grafik 17'deki cevaplar alınmıştır.

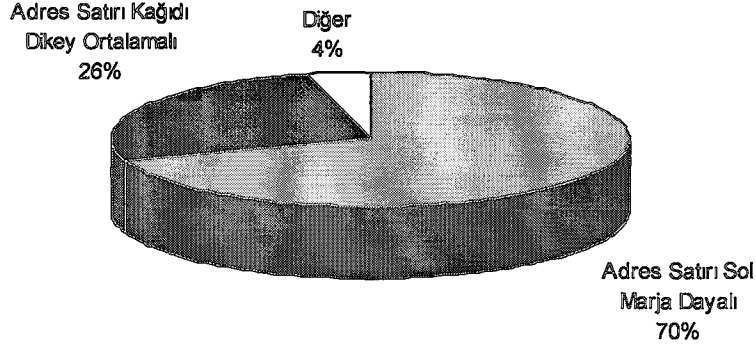
GRAFİK 17
ALGILAMA SÜRATLİLİĞİ AÇISINDAN TARİHİN YAZILI ŞEKLİ



Grafik 17 incelendiğinde, başlıkta ehir adının bulun bulunmadığına dikkat etmeksizin, ehir, gün, ay yıl (Ankara, 02 Ağustos 1999) gibi yazılmasını isteyenler % 48, Başlıkta ehir adı var ise, Gün, ay, yıl (2 Ağustos 1999) eklinde yazılmasını isteyenler % 44, diğeri ise % 8 olarak cevap vermişlerdir. Bu da göstermektedir ki tarihte ehir adının bulunup bulunmaması algılama süratini büyük ölçüde etkilememektedir.

Ankete katılanlara ergonomik açıdan gönderilen makam ve adresin yazlı yerinin neresi olması gerektiğii sorulduğunda Grafik 18'deki cevaplar alınmıştır.

GRAFİK 18
ERGONOMİK AÇIDAN YAZININ GİDECEĞİ ADRESİN YAZILIŞ
YERİ



Grafik 18 incelendiğinde, % 70'lik bir kesimin adres satırının kağıdın sol marjına dayalı olarak yazılmasını istedikleri, % 26'lık bir kısmın dikey olarak ortalı şekilde yazılmasını istedikleri, % 4'lük bir kısım ise çok önemli olmadığını belirttikleri görülmektedir. Bu da göstermektedir ki yazışmalarda, gönderilen makamın adresi sol marja dayalı olarak yazılmalıdır.

Ankete katılanların, kolay ve hızlı yazma, yazıyı şekillendirme imkanı sağlayabilme gibi nedenlerle imza bölümünün yazılış yerinin neresi olması gerektiği sorusuna alınan cevaplar Grafik 19'da verilmiştir.

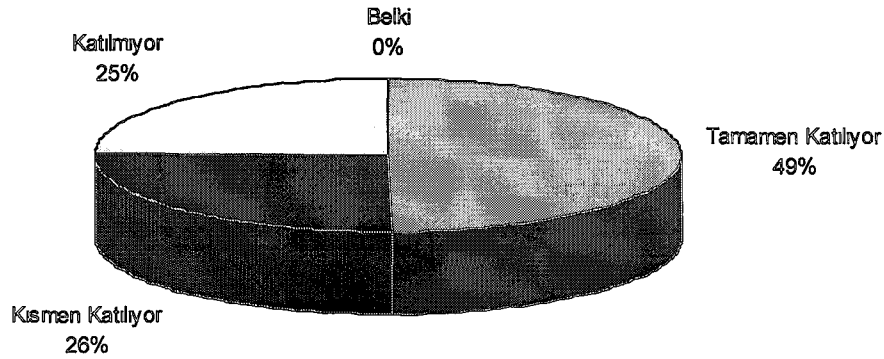
Grafik incelendiğinde, imza bölümünün en uzun satırı ile sağ marj arasında 5 vuruş boşluk kalarak yazılmasını isteyenler % 33, imza bölümünün en uzun satırı sağ marja dayanarak yazılmasını isteyenler % 24, imza bölümünün en uzun satırı ile sağ marj arasında 5-6 vuruş boşluk bırakılarak yazılmasını isteyenler %23, imza bölümünün satırları kağıdın dikey ortasından 5-15 vuruş içerden başlamalıdır diyenler % 6 ve imza bölümünün kağıtta ki yazıya göre en uygun şekilde serbest düzenlenmesini isteyenler % 14 lük bir kesimi kapsamaktadır.

GRAFİK 19
KOLAY YAZIM VE ŞEKİLLENDİRME AÇISINDAN İMZA
BÖLÜMÜNÜN YAZILIŞ YERİ



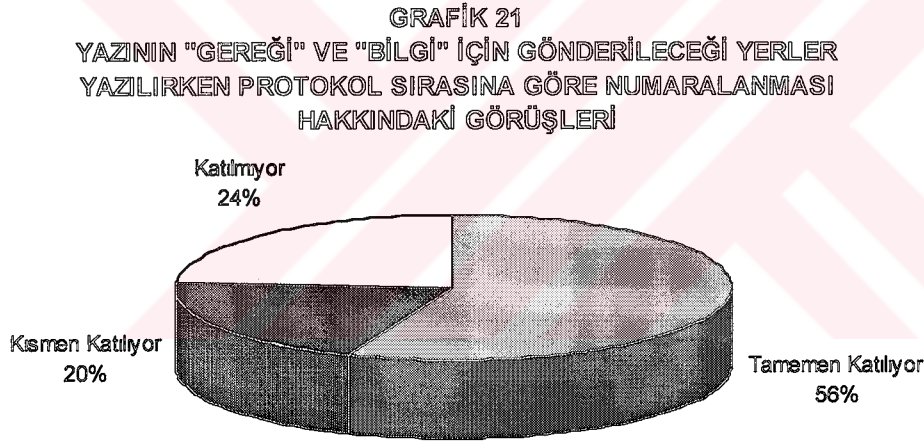
Teorisyenlere ve özel kuruluşlara uygulanan ankete katılanlara, yazışmada metin içerisinde açıklama yapılmasına rağmen, yazının bitiminden sonra alt kısma not olarak bir bölüm açılmasının gerksiz olduğu konusundaki fikre katılıp katılmadığı sorulduğunda alınan cevaplar Grafik 20’de verilmiştir.

GRAFİK 20
YAZIŞMADA NOT BÖLÜMÜNÜN METİN İÇİNDE YAZILMASI
GEREKLİLİĞİNE KATILMA DERECELERİ



Grafik 20 incelendiğinde, not bölümünün ayrı bir bölüm olarak verilmesinin gereksiz olduğu fikrine tamamen katılanlar % 49, kısmen katılanlar % 26, katılmıyorum yazıda mutlaka not bölümü ayrı bir bölüm olarak bulunmalıdır diyenler % 25 lik bir oranı oluşturmaktadırlar. Bu da göstermektedir ki yazılarda ayrı bir bölüm olarak yazılan not bölümünün yazının standardı açısından önem arz etmemektedir.

Ankete katılanlara, yazıların “gereği” ve “bilgi” için gönderileceği yerlerin belirtilmesinde algılamayı kolaylaştırmak için protok sırasına göre kuruluş yada birim isimleri numara verilerek yazılmalıdır fikrine katılıp katılmadıkları sorulduğunda alınan cevaplar Grafik 21’de verilmiştir.

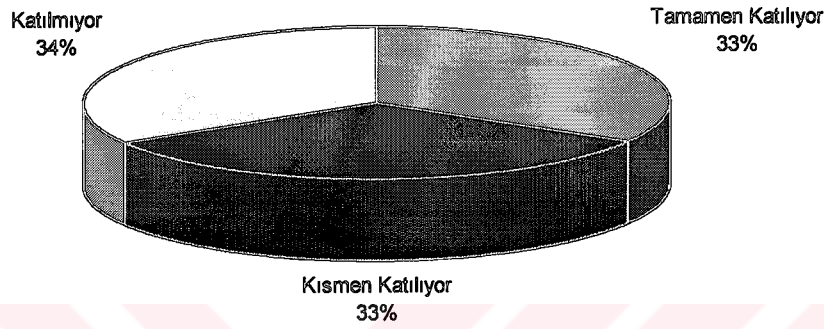


Grafik 21 incelendiğinde, “gereği” ve “bilgi” için yazının gönderileceği yerler yazılırken protokol sırasına göre numaralanması fikrine tamamen katılanların % 56, kısmın katılanların % 20, katılmayanların ise % 16 gibi bir oranı sahip oldukları görülmektedir.

Sadece resmi ve özel kuruluşlardan ankete katılanlara, yazışmalarda parafe bölümü düzenlenirken sorumlu kişilerin ileride ve gerektiğinde açık ve net bir şekilde belirlenebilmesi açısından parafe bölümünde ünvan ve isimlerin alt altı yazılmalarında en alt kademeden en üst

kademeye doğru sıralama yapılmalıdır fikrine katılma dereceleri sorulmuş alınan cevaplar Grafik 22'de verilmiştir.

GRAFİK 22
PARAFE BÖLÜMÜ DÜZENLENİRKEN, SORUMLU KİŞİLERİN
ADLARI ASTTAN ÜSTE DOĞRU SIRALANARAK
YAZILMALIDIR

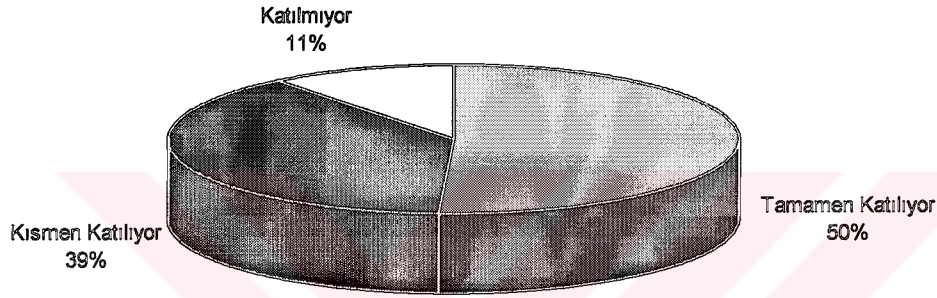


Yukarıdaki grafik incelendiğinde parafe sıralamasına katılmayanların % 34, kısmen katılanlar % 33 ve parafe bölümü asttan üste doğru sıralanması fikrine tamamen katılanlar ise % 33 olarak görülmektedir. Araştırma esnasında parafe bölümünün asttan üste doğru düzenlenmesini istemeyenlerin büyük bir kısmını yazıyı yazan personelin oluşturduğu gözlemlenmiştir.

Sadece resmi ve özel kuruluşlardan ankete katılanlara, bir birim veya bölüm tarafından hazırlanan yazı için başka bir birim veya bölümün görüşü gerektiğinde paraf bloğunun en alt kısmından itibaren bir satır ara verilip satır başından itibaren "Koordine" parafı açılması gerekir fikrine katılma dereceleri sorulduğunda alınan cevaplar Grafik 23'de verilmiştir.

Grafik 23 incelendiğinde koordine bölümünün olması gerektiği fikrine tamamen katılanlar % 50, kısmen katılanların % 39, katılmayanların ise % 11 gibi bir oranda oldukları görülmektedir.

GRAFİK 23
DÜZENLENEN YAZI İÇİN BAŞKA BİRİMLERİN GÖRÜŞÜNÜ
ALMAK AMACIYLA YAZININ SONUNA KOORDİNE BÖLÜMÜ
AÇILMALIDIR



SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz dünyasında iletişimin yeri ve önemi tartışılmayacak bir boyuttur. Teknolojinin gelişmesi ile birlikte iletişimde kullanılan araçların büyük bir hızla artmasına rağmen yazılı iletişimin yeri tartışılmaz. İletişimi kendi arasında sözlü, yazılı, görsel olarak gruplandırdığımızda görsel ve sözlü iletişimin depolanabilmesi ve saklanabilmesi oldukça zor ve hatta bazen de imkansız durumdadır. Bu sebeptendir ki konuşulan kelimeler dosyalanamayacağı için sözlü ve görsel iletişimin belgelenmesi mecburiyeti doğmaktadır.

İletişim, bireyler veya kurum ve kuruluşlar arası irade beyanı olduğuna göre bu beyanın belgelerle aktarılması, irade beyanlarının ispat ve geçerliliği açısından büyük önem taşımaktadır.

Kişi ile kurum, kurum ile kurum, veya kuruluşların birbirleri arasındaki siyasi, ekonomik, politik, kültürel, sosyal ve hukuki alanlardaki her türlü iletişimin yazılı olarak sağlanabilmesi daha etkili ve etkin olacak, aynı zamanda kalıcı, ispatı mümkün ve yine gerektiğinde veri olarak kullanılabilmesi açısından büyük öneme haizdir.

Yazışmaların kurumlar arası anlaşılabilirliği, geçerliliği ve güvenilirliği olabilmesi için belirli bir yazışma standartlarının oluşturulması zorunlu hale gelmiştir.

Yazışmalarda tek tipliliği (standardı) belirleyebilmek için çalışmalar yapılmış ve konu ile ilgili standartlar oluşturulmuştur. Ancak, ülkemizde yazışmalar, yazışmayı kullanan kurum ve kuruluşların hukuki statülerine göre farklı standartların geliştirilmesine neden olmuştur.

Ülkemizde kullanılan yazışmalarla ilgili uyulması gereken kuralları;

- Resmi Kurumlar
- Özel şirketler
- Standart belirleme amacıyla kurulan TSE

ayrı ayrı belirlemiş, bu da aynı konuda farklı standartların oluşmasına neden olmuştur.

Ülkemizde uygulanmakta olan mevcut yazışma standartlarındaki farklılık ve eksikliği ortaya koymak amacıyla yapılan bu çalışmada elde edilen sonuçları karşılaştırılmalı olarak Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Yazışma Standartlarının, Ait Oldukları Standartlara ve Araştırma sonuçlarına Göre Karşılaştırılması

YAZIŞMA BÖLÜMLERİ		AİT OLDUĞU STANDART		ARAŞTIRMA SONUÇLARI
		GENELGE	TSE	
Başlık		Üstten iki aralık aşağıda kağıda dikey ve yatay ortalı	Üstten 1 cm. aralık bırakılarak kağıda yatay ve dikey ortalı	Kağıdın üstünden 2 satır aralığı boşluk kağıda dikey ortalı
Tarih	Şekil	Gün/Ay/Yıl (02/08/1999)	Gün Ay Yıl (02 Ağustos 1999)	Şehir, Gün Ay Yıl (Ankara, 02.08.1999)
	Yer	Başlığın son satırından iki aralık aşağıda sağdan 6 karakter boşluk bırakılacak şekilde	Kağıdın sağ marja dayalı olarak	Başlıktan sonra 2 kol sağ marjda 5 vuruş boşluk bırakılacak şekilde
Yazının Gideceği Adres		Konunun son satırından sonra 2-4 kol aşağıdan ortalanarak	Konunun son satırından 4 kol aşağıya sol marja dayalı	Konunun bitiminden sonra yeteri kadar boşluk bırakılarak sol marja dayalı
İmza		Metin bitiminden 2-4 kol aralık verilerek, sağ marjda 6 karakter boşluk kalacak şekilde bitirilmeli	Metnin 5 kol aşağısında kağıdın dikey ekseninden 5-15 vuruş boşluk bırakılarak başlanır	İmza bölümünün en uzun satırı ile sağ marj arasında 5 vuruş boşluk bırakılacak şekilde
“Gereği” ve “Bilgi” için gönderileceği yer		Dağıtım başlığının altına “Bilgi” ile “Gereği” aynı hizada her iki kısımda protokol sırasına göre yazılacak	İmzadan sonra 2 kol atılarak yazılır	Dağıtımdan sonra protokol sırasına göre numara verilerek yazılmalıdır
Not		-----	-----	Yazılarda not bölümüne gerek yoktur
Parafe		Aşama sırasına göre alttan üste doğru yazılmalıdır	Aşama sırasına göre alttan üste doğru tarih belirtilerek yazılmalıdır	Altan üste doğru makam sırasına göre sıralanarak yazılmalıdır
Koordine		Paraf bloğunun alt kısmından 1 boşluk verilerek sol marja dayalı yazılıp altı çizilir	-----	Yazışmalarda varsa Koordine bölümüne mutlaka yer verilmelidir

Tablo 2 incelendiğinde yazışmalarla ilgili oluşturulan standartlar arasındaki farklılıkları 7 grupta toplamak mümkündür. Buna göre standartlar arasındaki farklılıklar vurgulanarak bu farklılıkların giderilmesi ve yazışmalarda tek bir standardın oluşturulmasını yönelik öneriler aşağıda sıralanmıştır.

- **Başlık:** Başbakanlık Genelgesine göre kağıdın üst kısmından iki kol atılarak dikey ortalı şekilde yazılması gerektiğini vurgularken, TSE bir (1) cm. boşluk bırakılarak kağıda dikey ortalanarak yazılması gerektiği belirtmektedir. Uygulamada ise Başbakanlık Genelgesi doğrultusunda uygulandığı görülmüştür.

■ **Öneri:** Her iki standart arasında bir kavram birlikteliği bulunmamaktadır. Bu kavram kargaşasının giderilmesi gerekmektedir. Ayrıca, günümüzde işletmeler arası önemli bir yeri bulunan, firmaların iş dünyasında daha kolay tanınması açısından geliştirdikleri Logo'lar da yazışmada kullanılan materyaller üzerinde bulunması gerekmektedir. Genel olarak dosyalama sistemi, yandan bağlı manüskri olarak kullanıldığı için bu logoların başlıklı birlikte kağıdın sağ üst köşesinde yer alması daha uygun olacaktır.

- **Tarih:** Standartlarda tarih konusunda, tarihin yazılış şekli ve yeri ile ilgili farklılık bulunmaktadır. Bu göre; yazılış yeri açısından başlığın bitim yerinden sonra iki aralık verilerek, Genelgede sağ marjda 6 vuruş boşluk kalacak şekilde, TSE'de ise sağ marja dayalı olarak yazılması gerektiği üzerinde durulmaktadır.. Yazılış şeklinde ise; Genelgeye göre Gün/Ay/Yıl (02/08/1999) şeklinde TSE'de ise; gün rakamla, ay adı ise yazı ile yazılması (02 Ağustos 1999) gerektiği üzerinde durulmaktadır. Araştırma sonucunda ise; başlığın yazılış yeri;başlıktan sonra iki kol atılarak, sağ marjda 5 vuruş boşluk kalacak şekilde yazılması gerektiği, yazılış şekli ise başlık içerisinde şehir adı olsa da olmasa da; şehir, gün, ay, yıl (Ankara, 02.28.1999) olarak yazılması gerektiği ortaya çıkmıştır.

■ Öneri: Tarihin yazılış yeri, başlıktan sonra yazının durumuna göre uygun boşluk bırakılarak sağ marja dayalı olarak yazılması ergonomik açıdan daha kolaylık sağlayacaktır. Yazılış şeklinde ise; başlık içerisinde şehir adı bulunuyor ise, tarihte şehir adı olmaksızın ay adının açık şekilde yazı ile yazılarak, gün, ay yazı ile, yıl (02 Ağustos 1999) olarak yazılmalıdır.

■ Adres (Yazının Gideceği Yer): Yazının gönderileceği adres konusunda da standartlar arası farklılık bulunmaktadır. Genelde, konun son satırından sonra 2-4 kol aşağıdan ortalanarak, TSE'ne göre ise konunun son satırından 4 kol aşağıya sol marja dayalı olarak yazılması gerektiği belirtilmektedir. Araştırma sonucunda ise, TSE'ndeki gibi sol marja dayalı olarak yazılması gerektiği ortaya çıkmıştır.

■ Öneri: Yazının gönderileceği adres, yazım kolaylığı açısından sol marja dayalı olarak yazılması daha uygundur. Genel olarak bakıldığında kamu kurum ve kuruluşları arasındaki yazışmalar iç yazışma ağırlıkta olduğu için adres çoğu zaman yazılmamaktadır. Ancak, hangi kurum ve kuruluştaki olursa olsun yazışmaların gönderilmesinde kullanılan zarfların günümüz teknolojisine uygun olarak pencereleli olması, nedeniyle bu zarfların üzerine yeniden adres yazılmasını önlemek için sol marja dayalı olarak yazılması uygundur.

■ İmza: İmza konusunda da standartlar arası farklılık bulunmaktadır. İmza bölümü Genelde, metin bitiminden 2-4 kol aralık verilerek, sağ marjda 6 karakter boşluk kalacak şekilde içerden, TSE'ne göre metnin 5 kol aşağısında kağıdın dikey ekseninden 5-15 vuruş boşluk bırakılarak yazmaya başlanması istenmektedir. Araştırma sonucuna göre; imza bölümü, imza bölümünün en uzun satırı ile sağ marj arasında 5 vuruş boşluk bırakılacak şekilde yazılması istendiği sonucuna ulaşılmıştır.

■ Öneri: İmza bölümü, yazının durumuna göre, metin bitiminden sonra imza atılmasına imkan tanıyacak kadar bir boşluk bırakılıp, göz estetiğini sağlayacak şekilde, kağıdın dikey ortası ile sağ marj arasına ortalanarak yazılması uygundur.

- “Gereği” ve “Bilgi” İçin Gönderileceği Yerler: Yazının gereği ve bilgi için gönderileceği yerlerin yazılması hususunda Genelge protokol sırasına göre yazılmasını isterken, TSE’nde böyle bir sıralamaya yer verilmemiştir. Araştırma sonucunda ise protokol sırasına göre yazılması gerektiği belirlenmiştir.

■ Öneri: Yazışmalarda standardın sağlanması açısından, yazı imza bölümünden sonra protokol sırasına göre yazılmalıdır.

- Not: Yazılarda dikkat çekmek açısından yer alan Not bölümü Genelge ve TSE’de yer almamaktadır. Ancak, okullarda öğretim için hazırlanmış olan dökümanlarda yazışmalarda not bölümü bulunmaktadır. Araştırma sonucunda böyle bir bölüme gerek ve ihtiyaç olmadığı görülmüştür.

■ Öneri: Yazışmalarda metin içinde gerekli vurgulama yapıldıktan sonra böyle bir bölümün açılması zaman israfından başka bir yarar sağlamayacaktır. Bu nedenle not bölümü uygulamada zaten kullanılmadığına göre öğretimde de verilmesine gerek yoktur.

- Parafe: Parafe bölümü ile ilgili olarak her iki standartta da asttan üste doğru yani yazıyı yazın kişiden imza eden kişiye kadar bütün ilgililerin isimlerinin açılması istenmiş olmasına rağmen, TSE buna ek olarak yazıyı parafe eden kişilerin el yazıları ile parafe ettiği tarihinde yazılmasını istemektedir. Araştırma sonucunda da yazıların asttan üste doğru sıralanarak parafe edilmesi gerektiği bulunmuştur.

■ Öneri: Yazılarda sorumluların belirlenebilmesi açısından mutlaka asttan üste doğru parafe edilmesi uygun olacaktır. Böylelikle yazınının imza makamına çıkmadan önce doğruluğu kontrol edilmiş olur. Yine yazının iş akımını süratlendirmesi ve hareket ekonomisi (iş basitleştirme teknikleri) açısından parafe eden kişinin parafe tarihini yazması daha doğru olacaktır.

- Koordine: Herhangi bir konunun başka bir birimi de ilgilendirebileceği düşüncesiyle ve birimler arası iletişimi sağlaması açısından sadece resmi kurumlarda kullanılan ve genelgede kullanılması istenen Koordine bölümüne TSE yer

vermemiştir. Ancak araştırma sonucunda böyle bir bölümün mutlaka olması istendiği ortaya çıkmıştır.

Öneri: Bölümler arası iletişim ve iş barışını sağlayabilmek ve başka bir birimin konu ile ilgili olarak bilgilerinin olmadığını söylemelerini engellemek ve yazılan yazının bütün birimlerce kabulünü sağlamak amacıyla Koordine bölümü mutlaka açılmalıdır.

Türk Yazışma standartlarının yukarıdaki şekli kurallar konusunda yapılan önerilere ek olarak, bütün kurum ve kuruluşlar, yazışmalar ile ilgili standartların neler olduğunu yazılı olarak tüm büro personellerine ve yöneticilere yazılı olarak dağıtılmalıdır. Bunun yanı sıra da belirli zaman dilimlerinde hizmet içi eğitim yaparak, Türk Yazışma Standartlarını bütün çalışanlarına öğretmelidirler.

Bunun dışında, kamu ve özel kesimde, Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarından mezun olan öğrencilerin tercih edilip edilmedikleri konusunda kapsamlı bir araştırma yapılmalıdır. Yine kamu ve özel sektörün kendi birimleri arasında Türk Yazışma Standartlarına ne derece uyulduğu konusu araştırılmalıdır.

Son olarak, kendimize ait Türk Yazışma Standardını yeniden belirlemeli, tüm iş dünyamıza belletmeli ve uygulatmalıyız.

KAYNAKÇA

ALTONÖZ, Mehmet. Günümüz İş Ortamında Sekreterlik, 2. Baskı, Yargı Yayınları, Ankara, 1997

ALTINÖZ, Mehmet ve EDİZ, Abdülaziz, Büro Yönetimi ve Dosyalama Teknikleri, Yargı Yayınları, Ankara, 1988

AR, Fikret. Dosyalama-Arşiv, Resmi Yazışma, Rapor Yazma Teknikleri, 2. Baskı, TODAİE, Yayınları No:231, Ankara, 1989

ARIKAN, Rauf. Araştırma Teknikleri ve Rapor Yazma. TUTİBAY Yayınları, Ankara, 1995

BARDAKÇI, İlhan. Gazete, Yazı Türleri ve Kompozisyon. Nuray Matbaası, Ankara, 1970

BENLİGIRAY, Serap - UZKESİCİ, Nuray ve MUTLU, Emin. Büro Yönetimi ve Dosyalama. AÖF Yayın No:372, Eskişehir, 1995

BAŞBAKANLIK, İdari Geliştirme Başkanlığı, Resmi Yazışma Kurallarını Belirleyen Esaslar, Genelge, Ankara, 1994

ERGEN, Nurettin ve BAŞDOĞAN, Hüseyin. Güzel Konuşma Yazma Teknikleri, 1. Baskı. İM Eğitim Araştırma Yayın Danışmanlık, Ankara, 1981

KANTEMİR, Enise. Yazılı ve Sözlü Anlatım, 2. Baskı, AÜ. Eğitim Fakültesi Yayın No: 105, Ankara, 1981

KOÇEL, Tamer. İşletme Yöneticiliği, 5. Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul, 1995

KÖKSAL, Erhan. Evrak Dosyalama İşleri ile Daktilo Hizmetlerinin Düzenlenmesi, TODAİE, Kardeş Matbaası, Ankara, 1966

UZDİL, Ünal ve BENLİGIRAY, Serap. Yazışmalar ve Dosyalama, AÖF Yayın No: 547. Eskişehir, 1996

UZDİL, Ünal ve UZDİL, Güneş. Sekreterlik, MEB. Basımevi, İstanbul, 1987

YAZICI, Reşat. Bürokraside İletişim, Gazeteciler Cemiyeti, Ankara, 1988

-----, Yazışma Teknikleri, Ankara, 1985

TSE, İş Yazıları Düzenlenmesi,

-----, Resmi Yazışma Kuralları.



EKLER

**YAZIŞMA STANDARTLARININ GELİŞTİRİLMESİ
ANKET FORMU 1 (ÖZEL KURUM PERSONELİ)**

Sayın Yönetici/Görevli,

Bu anket formu; Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Büro Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Programında "İş Yazıları ve Resmi Yazışma Geliştirilmesi" konulu tez çalışmasına veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırma sonuçlarını yayınlanmasında kişi ve kuruluş adı kesinlikle kullanılmayacaktır.

Araştırma bulgularının geçerliliği ve güvenilirliği, sorulara vereceğiniz cevaplara bağlıdır. Araştırmaya göstereceğiniz ilgi ve yapacağınız katkılar için teşekkür eder saygılarımızı sunarız.

Yrd. Doç. Dr. Atilla HAZAR
Gazi Üniversitesi
Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
Beşevler / ANKARA
Tel: (0312) 2126767/103

Abdullah ERDEN
G.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü
Büro Yönetimi Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Öğrencisi
Tel: (0358) 5135103

**Birinci Bölüm
KİŞİSEL BİLGİLER**

Aşağıdaki sorulara ait cevap seçeneklerinden en uygununu parantez boşluğu içine (X) işaret koyarak belirtiniz.

1.1. Çalıştığınız kurum ve görev yaptığınız bölümün (birimin) adını belirtiniz.

.....

1.2. Çalıştığınız işyerinin bulunduğu il ve ilçeyi belirtiniz.

İl: İlçe:

1.3. Cinsiyetiniz

a) () Erkek b) () Kadın

1.4. İşyerindeki görevinizi belirtiniz (birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

a) () Yönetici
b) () Uzman
c) () Sekreter
d) () Daktilograf
e) () Diğer (lütfen belirtiniz).....

1.5. Yaşınız

a) () 20-25
b) () 26-30
c) () 31-35
d) () 36-40
e) () 41+

1.6. Hizmet süreniz

a) () 1-5 yıl
b) () 6-10 yıl
c) () 11-15 yıl
d) () 16+

1.7. Eğitim düzeyiniz

- a) ☐ Lise ve dengi okul
 b) ☐ Yüksekokul/Fakülte
 c) Diğer (lütfen belirtiniz)

1.8. Çalıştığınız büro tipi

- a) ☐ Özel (kapalı) büro
 b) ☐ Açık büro
 c) ☐ Panoromik büro

1.9. Görev yaptığınız bürodaki çalışan sayısı

- a) ☐ Bir kişi daha fazla
 b) ☐ 2-5 kişi
 c) 6-9 kişi
 d) 10 ve

İkinci Bölüm

İŞ YAZILARI İLE İLGİLİ BİLGİLER

İş basitleştirmenin teknikleri (zaman ve işgücü verimliliği, kolay yazma, hızlı okuma vb.) ve etkileyici görünüm açısından aşağıdaki sorulara ait cevap seçeneklerinden en uygun olanını parantez içindeki boşluğa (X) işareti koyarak belirtiniz.

2.1. İş yazıları ile ilgili kurallara/standartları hangi şekilde öğrendiniz?

- a) ☐ Okulda öğrendim
 b) ☐ Kursta öğrendim
 c) ☐ İşyerinde öğrendim
 d) ☐ Kendi çabalarım ile öğrendim
 e) ☐ Diğer (lütfen belirtiniz)

2.2. Görev yaptığınız büroda gerektiğinde başvurabileceğiniz, yazışma kuralları ile ilgili doküman (standart, kuralları içeren kitapçık, broşür vb.) var mı?

- a) ☐ EVET
 b) ☐ HAYIR

2.3. İş yazıları ile ilgili standartları etkili yazışma tekniklerini konu alan bir eğitim programına katılma ihtiyacı duyuyor musunuz?

- a) ☐ EVET
 b) ☐ HAYIR

2.4. Görev yaptığınız kurumda/birimde yazışma kurallarına ne derece uyulmaktadır?

- a) ☐ Tamamen uyulmaktadır
 b) ☐ Kısmen uyulmaktadır
 c) ☐ Uyulmamaktadır
 d) ☐ Fikrim yok

2.5. Yazışma kurallarıyla ilgili mevzuatlarda yer alan şekillerde; mekanik daktilolar ile elektronik araçlara (bilgisayar vb.) ilişki eş anlamlı kavramlar kullanılmalıdır? (örneğin: "KOL/ENTER:VURUŞ/KARAKTER, ELİT Tipi (10 punto) PİKA Tipi (12 punto))

- a) ☐ EVET
 b) ☐ HAYIR
 d) ☐ Diğer (lütfen belirtiniz)

2.6. İş yazılarıyla (iş mektuplarıyla) ilgili olarak aşağıdakilerden hangisini yapıyorsunuz?

- a) ☐ Mekanik daktilo ile yazıları yazıyorum
 b) ☐ Elektronik daktilo ile yazıları yazıyorum
 c) ☐ Bilgisayar ile yazıları yazıyorum
 d) ☐ İş yazılarını parafliyorum
 e) ☐ Yazılmış ve paraflanmış yazıları parafliyorum
 f) ☐ Diğer (lütfen belirtiniz).....

- 2.7. Yazıyı gönderen kuruluşa ait başlık kağıdın üst kenarından itibaren kaç satır aralığı aşağıda yazılmalıdır?
- a) () Bir buçuk satır aralığı aşağıda ve ortalanarak yazılmalıdır
- b) () İki satır aralığı aşağıda ve ortalanarak yazılmalıdır
- c) () Diğer (lütfen belirtiniz)
-
- 2.8. Yazma kolaylığı açısından tarih hangi şekilde yazılmalıdır?
- a) () Başlıktan sonra iki kol atarak, kağıdın dikey ortasından itibaren 5 vuruş içerisinde başlanarak yazılmalıdır.
- b) () Başlıktan sonra iki kol atılarak, kağıdın dikey ortasından itibaren 5-10 vuruş içeriden başlayarak yazılmalıdır.
- c) () Başlıktan sonra iki kol atılarak, sağ marjda 5 vuruş boşluk kalacak şekilde yazılmalıdır.
- d) () Diğer (lütfen belirtiniz).....
- 2.9. Algılama süratini arttırmak için tarihin yazılması ile ilgili olarak aşağıdaki kurallardan hangisi uygundur?
- a) () Başlıkta şehir adı bulunsun, bulunmasın tarih aşağıdaki gibi yazılmalıdır.
Ankara, 02 Ağustos 1999
- b) () Başlıkta şehir adı varsa, tarih aşağıdaki gibi yazılmalıdır.
02 Ağustos 1999
- c) () Diğer (lütfen belirtiniz)
- 2.10. Kolay ve hızlı yazma, yazının hızlı okunmasını sağlama, dikkati dağıtmama gibi nedenlerle gönderilen makam (adres) yazılırken; aşağıdaki kurallardan hangisine uyulmalıdır?
- a) () Adres satırı sol marja dayalı olarak yazılmalıdır
- b) () Adres satırları kağıda dikey şekilde ortalanmalıdır
- c) () Diğer (lütfen belirtiniz)
-
- 2.11. Kolay ve hızlı yazma, yazıyı şekillendirme imkanı sağlayabilme gibi nedenlerle imza bölümü düzenlenirken aşağıdaki kurallardan hangisine uyulmalıdır?
- a) () İmza bölümünün satırları kağıdın dikey ortasından 5-15 vuruş içeriden başlamalıdır.
- b) () İmza bölümünün en uzun satırı sağ marja dayanmalıdır.
- c) () İmza bölümünün en uzun satırı ile sağ marj arasında 5 vuruş boşluk bırakılmalıdır.
- d) () İmza bölümünün en uzun satırı ile sağ marj arasında 5-6 vuruş boşluk bırakılmalıdır.
- e) () Diğer (lütfen belirtiniz).....
- 2.12. Aşağıdaki görüşe katılıyor musunuz?
- " İş yazılarında imza/EKLER bölümünden sonra yazılan NOT bölümü gereksizdir. NOT bölümünde bulunan bilgiler metin içinde yer almalıdır. Çünkü not bölümündeki yazıyı okuyan konuyu iyi algılamak için tekrar "metin" bölümüne bakma ihtiyacı duymaktadır. Bu durum algılama süratini düşürmektedir. Ayrıca hukuki açıdan yazıyı imzalayanın sorumluluğu imza bölümünün üst kısmında yer alan metinle ilgilidir".
- a) () Tamamen katılıyorum
- b) () Kısmen katılıyorum
- c) () Katılmıyorum
- d) () Belki

2.13. Aşağıdaki görüşe katılıyor musunuz?

Yazıların “gereği” ve “bilgi” için gönderileceği yerlerin belirtilmesinde algılamayı kolaylaştırmak için protokol sırasına göre kuruluş ya da birim isimleri numara verilerek yazılmalıdır. Örneğin:

DAĞITIM

Gereği:

Sekreterliğine

1. Kurum içi Genel Müdürlüklere

2. Bakanlıklara

a) () Tamamen katılıyorum

c) () Katılmıyorum

Bilgi

1. Cumhurbaşkanlığı Genel

2. TBMM Genel Sekreterliğine

b) () Kısmen katılıyorum

2.14. Aşağıdaki görüşe katılıyor musunuz?

İş yazılarında paraf bölümü düzenlenirken; sorumlu kişilerin ileride ve gerektiğinde açık ve net bir şekilde belirlenmesi açısından; paraf bölümü aşağıdaki gibi düzenlenmeli, unvan ve isimlerin alt alta yazılmalarında en alt kademedен en üst kademeye doğru sıralama yapılmalıdır. Örneğin:

Daktilograf: A. KARAPINAR

Şef : N. BULUT

Böl. Md. : A. ERDEN

Gn. Md. Yrd: F. YALÇINKAYA

a) () Tamamen katılıyorum

c) () Katılmıyorum

b) () Kısmen katılıyorum

2.15. Aşağıdaki görüşe katılıyor musunuz?

Bir birim veya bölüm tarafından hazırlanan yazı için başka birim veya bölümün görüşü gerektiğinde, paraf bloğunun en alt kısmından itibaren bir satır ara verilip satır başından itibaren aşağıdaki gibi koordine parafı açılır. Örneğin:

Koordinasyon

Böl. Md.: N. KESKİM

a) () Tamamen katılıyorum

c) () Katılmıyorum

b) () Kısmen katılıyorum

Üçüncü Bölüm
DİĞER BİLGİLER

Bu ankette yer almayan konularla ilgili görüşlerinin varsa lütfen belirtiniz.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Teşekkür ederiz.

YAZIŞMA STANDARTLARININ GELİŞTİRİLMESİ
ANKET FORMU 1 (KAMU KURUM PERSONELİ)

Sayın Yönetici/Görevli,

Bu anket formu; Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Büro Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Programında “İş Yazıları ve Resmi Yazışma Geliştirilmesi” konulu tez çalışmasına veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırma sonuçlarını yayınlanmasında kişi ve kuruluş adı kesinlikle kullanılmayacaktır.

Araştırma bulgularının geçerliliği ve güvenilirliği, sorulara vereceğiniz cevaplara bağlıdır. Araştırmaya göstereceğiniz ilgi ve yapacağınız katkılar için teşekkür eder saygılarımızı sunarız.

Yrd. Doç. Dr. Atilla HAZAR
 Gazi Üniversitesi
 Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
 Beşevler / ANKARA
 Tel: (0312) 2126767/103

Abdullah ERDEN
 G.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü
 Büro Yönetimi Anabilim Dalı
 Yüksek Lisans Öğrencisi
 Tel: (0358) 5135103

Birinci Bölüm
KİŞİSEL BİLGİLER

Aşağıdaki sorulara ait cevap seçeneklerinden en uygununu parantez boşluğu içine (X) işaret koyarak belirtiniz.

1.1. Çalıştığınız kurum ve görev yaptığınız bölümün (birimin) adını belirtiniz.

.....

1.2. Çalıştığınız işyerinin bulunduğu il ve ilçeyi belirtiniz.

İl: İlçe:

1.3. Cinsiyetiniz

a) () Erkek b) () Kadın

1.4. İşyerindeki görevinizi belirtiniz (birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- a) () Yönetici
 b) () Uzman
 c) () Sekreter
 d) () Daktilograf
 e) () Diğer (lütfen belirtiniz).....

1.5. Yaşınız

- a) () 20-25
 b) () 26-30
 c) () 31-35
 d) () 36-40
 e) () 41+

1.6. Hizmet süreniz

- a) () 1-5 yıl
 b) () 6-10 yıl
 c) () 11-15 yıl
 d) () 16+

1.7. Eğitim düzeyiniz

- a) ☐ Lise ve dengi okul
 b) ☐ Yüksekokul/Fakülte
 c) Diğer (lütfen belirtiniz)

1.8. Çalıştığınız büro tipi

- a) ☐ Özel (kapalı) büro
 b) ☐ Açık büro
 c) ☐ Panoromik büro

1.9. Görev yaptığınız bürodaki çalışan sayısı

- a) ☐ Bir kişi b) ☐ 2-5 kişi c) 6-9 kişi d) 10 ve daha fazla

İkinci Bölüm

RESMİ YAZIŞMA KURALLARI İLE İLGİLİ BİLGİLER

İş basitleştirmenin teknikleri (zaman ve işgücü verimliliği, kolay yazma, hızlı okuma vb.) ve etkileyici görünüm açısından aşağıdaki sorulara ait cevap seçeneklerinden en uygun olanını parantez içindeki boşluğa (X) işareti koyarak belirtiniz.

2.1. Resmi yazışma kuralları ile ilgili bilgileri hangi şekilde öğrendiniz?

- a) ☐ Okulda öğrendim
 b) ☐ Kursta öğrendim
 c) ☐ İşyerinde öğrendim
 d) ☐ Kendi çabalarımla öğrendim
 e) ☐ Diğer (lütfen belirtiniz)

2.2. Görev yaptığınız büroda gerektiğinde başvurabileceğiniz, resmi yazışma kuralları ile ilgili doküman (standart, kuralları içeren kitapçık, broşür vb.) varmı?

- a) ☐ EVET b) ☐ HAYIR

2.3. Resmi yazışma kurallarının ve etkili yazışma tekniklerini konu alan bir eğitim programına katılma ihtiyacı duyuyormusunuz?

- a) ☐ EVET b) ☐ HAYIR

2.4. Görev yaptığınız kurumda/birimde resmi yazışma kurallarına ne derece uyulmaktadır?

- a) ☐ Tamamen uyulmaktadır
 b) ☐ Kısmen uyulmaktadır
 c) ☐ Uyulmamaktadır
 d) ☐ Fikrim yok

2.5. Resmi yazışma kurallarıyla ilgili mevzuatlarda yer alan şekillerde; mekanik daktilolar ile elektronik araçlara (bilgisayar vb.) ilişki eş anlamlı kavramlar kullanılmalıdır? (örneğin: "KOL/ENTER:VURUŞ/KARAKTER, ELİT Tipi (10 punto) PİKA Tipi (12 punto))

- a) ☐ EVET b) ☐ HAYIR
 c) ☐ Diğer (lütfen belirtiniz)

2.6. Resmi yazılarla (iş mektuplarıyla) ilgili olarak aşağıdakilerden hangisini yapıyorsunuz?

- a) ☐ Mekanik daktilo ile yazıları yazıyorum
 b) ☐ Elektronik daktilo ile yazıları yazıyorum
 c) ☐ Bilgisayar ile yazıları yazıyorum
 d) ☐ İş yazılarını parafliyorum
 e) ☐ Yazılmış ve paraflanmış yazıları parafliyorum
 f) ☐ Diğer (lütfen belirtiniz).....

- 2.7. Yazıyı gönderen kuruluşa ait başlık kağıdın üst kenarından itibaren kaç satır aralığı aşağıda yazılmalıdır?
- a) () Bir buçuk satır aralığı aşağıda ve ortalanarak yazılmalıdır
- b) () İki satır aralığı aşağıda ve ortalanarak yazılmalıdır
- c) () Diğer (lütfen belirtiniz)
- 2.8. Yazma kolaylığı açısından tarih hangi şekilde yazılmalıdır?
- a) () Başlıktan sonra iki kol atarak, kağıdın dikey ortasından itibaren 5 vuruş içerisinde başlanarak yazılmalıdır.
- b) () Başlıktan sonra iki kol atılarak, kağıdın dikey ortasından itibaren 5-10 vuruş içeriden başlayarak yazılmalıdır.
- c) () Başlıktan sonra iki kol atılarak, sağ marjda 5 vuruş boşluk kalacak şekilde yazılmalıdır.
- d) () Diğer (lütfen belirtiniz).....
- 2.9. Algılama süratini arttırmak için tarihin yazılması ile ilgili olarak aşağıdaki kurallardan hangisi uygundur?
- a) () Başlıkta şehir adı bulunsun, bulunmasın tarih aşağıdaki gibi yazılmalıdır.
Ankara, 02 Ağustos 1999
- b) () Başlıkta şehir adı varsa, tarih aşağıdaki gibi yazılmalıdır.
02 Ağustos 1999
- c) () Diğer (lütfen belirtiniz)
- 2.10. Kolay ve hızlı yazma, yazının hızlı okunmasını sağlama, dikkati dağıtmama gibi nedenlerle gönderilen makam (adres) yazılırken; aşağıdaki kurallardan hangisine uyulmalıdır?
- a) () Adres satırı sol marja dayalı olarak yazılmalıdır
- b) () Adres satırları kağıda dikey şekilde ortalanmalıdır
- c) () Diğer (lütfen belirtiniz)
- 2.11. Kolay ve hızlı yazma, yazıyı şekillendirme imkanı sağlayabilme gibi nedenlerle imza bölümü düzenlenirken aşağıdaki kurallardan hangisine uyulmalıdır?
- a) () İmza bölümünün satırları kağıdın dikey ortasından 5-15 vuruş içeriden başlamalıdır.
- b) () İmza bölümünün en uzun satırı sağ marja dayanmalıdır.
- c) () İmza bölümünün en uzun satırı ile sağ marj arasında 5 vuruş boşluk bırakılmalıdır.
- d) () İmza bölümünün en uzun satırı ile sağ marj arasında 5-6 vuruş boşluk bırakılmalıdır.
- e) () Diğer (lütfen belirtiniz).....
- 2.12. Yazıların “gereği” ve “bilgi” için gönderileceği yerlerin belirtilmesinde algılamayı kolaylaştırmak için protokol sırasına göre kuruluş ya da birim isimlerine numara verilmelidir? Örneğin:
- | | |
|---------------------------------|--|
| DAĞITIM | Bilgi |
| Gereği: | 1. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreterliğine |
| 1. Kurum içi Genel Müdürlüklere | 2. TBMM Genel Sekreterliğine |
| 2. Bakanlıklara | |
| a) () Tamamen katılıyorum | b) () Kısmen katılıyorum |
| | c) () Katılmıyorum |

Üçüncü Bölüm DİĞER BİLGİLER

Bu ankette yer almayan konularla ilgili görüşlerinin varsa lütfen belirtiniz.

.....
.....
.....

Teşekkür ederiz.

YAZIŞMA STANDARTLARININ GELİŞTİRİLMESİ
ANKET FORMU 1 (BÜRO YÖNETİMİ İLE İLGİLİ EĞİTİM VERENLER)

Sayın Yönetici/Görevli,

Bu anket formu; Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Büro Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Programında “İş Yazıları ve Resmi Yazışma Geliştirilmesi” konulu tez çalışmasına veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırma sonuçlarını yayınlanmasında kişi ve kuruluş adı kesinlikle kullanılmayacaktır.

Araştırma bulgularının geçerliliği ve güvenilirliği, sorulara vereceğiniz cevaplara bağlıdır. Araştırmaya göstereceğiniz ilgi ve yapacağınız katkılar için teşekkür eder saygılarımızı sunarız.

Yrd. Doç. Dr. Atilla HAZAR
 Gazi Üniversitesi
 Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
 Beşevler / ANKARA
 Tel: (0312) 2126767/103

Abdullah ERDEN
 G.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü
 Büro Yönetimi Anabilim Dalı
 Yüksek Lisans Öğrencisi
 Tel: (0358) 5135103

Birinci Bölüm
KİŞİSEL BİLGİLER

Aşağıdaki sorulara ait cevap seçeneklerinden en uygununu parantez boşluğu içine (X) işaret koyarak belirtiniz.

1.1. Çalıştığınız kurum ve görev yaptığınız bölümün (birimin) adını belirtiniz.

.....

1.2. Çalıştığınız işyerinin bulunduğu il ve ilçeyi belirtiniz.

İl: İlçe:

1.3. Cinsiyetiniz

a) () Erkek b) () Kadın

1.4. Yaşınız

- a) () 20-25
- b) () 26-30
- c) () 31-35
- d) () 36-40
- e) () 41+

1.5. Hizmet süreniz

- a) () 1-5 yıl
- b) () 6-10 yıl
- c) () 11-15 yıl
- d) () 16+

1.6. Eğitim düzeyiniz

- a) () Fakülte
- b) () Master
- c) () Doktora

1.7. Çalıştığınız büro tipi

- a) ☐ Özel (kapalı) büro
 b) ☐ Açık büro
 c) ☐ Panoromik büro

1.8. Görev yaptığınız bürodaki çalışan sayısı

- a) ☐ Bir kişi b) ☐ 2-5 kişi c) ☐ 6-9 kişi d) ☐ 10 ve daha fazla

İkinci Bölüm
İŞ YAZILARI ve RESMİ YAZIŞMALAR
İLE İLGİLİ BİLGİLER

İş basitleştirmenin teknikleri (zaman ve işgücü verimliliği, kolay yazma, hızlı okuma vb.) ve etkileyici görünüm açısından aşağıdaki sorulara ait cevap seçeneklerinden en uygun olanını parantez içindeki boşluğa (X) işareti koyarak belirtiniz.

- 2.1. Görev yaptığınız büroda gerektiğinde başvurabileceğiniz, yazışma kuralları ile ilgili doküman (standart, kuralları içeren kitapçık, broşür vb.) varmı?
 a) ☐ EVET b) ☐ HAYIR
- 2.2. İş yazıları ve Resmi yazışma kuralları ile ilgili standartları, etkili yazışma tekniklerini konu alan bir eğitim programına katılma ihtiyacı duyuyor musunuz?
 a) ☐ EVET b) ☐ HAYIR
- 2.3. Görev yaptığınız kurumda/birimde yazışma kurallarına ne derece uyulmaktadır?
 a) ☐ Tamamen uyulmaktadır
 b) ☐ Kısmen uyulmaktadır
 c) ☐ Uyulmamaktadır
 d) ☐ Fikrim yok
- 2.4. Yazışma kurallarıyla ilgili mevzuatlarda yer alan şekillerde; mekanik daktilolar ile elektronik araçlara (bilgisayar vb.) ilişki eş anlamlı kavramlar kullanılmalıdır?
 (örneğin: "KOL/ENTER: VURUŞ/KARAKTER, ELİT Tipi (10 punto) PİKA Tipi (12 punto))
 a) ☐ EVET b) ☐ HAYIR
 d) ☐ Diğer (lütfen belirtiniz)
- 2.5. İş yazılarıyla ve Resmi yazışmaları hangisi şekilde yapıyorsunuz?
 a) ☐ Mekanik daktilo ile yazıları yazıyorum
 b) ☐ Elektronik daktilo ile yazıları yazıyorum
 c) ☐ Bilgisayar ile yazıları yazıyorum
- 2.6. Yazıyı gönderen kuruluşa ait başlık kağıdın üst kenarından itibaren kaç satır aralığı aşağıda yazılmalıdır?
 a) ☐ Bir buçuk satır aralığı aşağıda ve ortalanarak yazılmalıdır
 b) ☐ İki satır aralığı aşağıda ve ortalanarak yazılmalıdır
 c) ☐ Diğer (lütfen belirtiniz)
- 2.7. Yazma kolaylığı açısından tarih hangi şekilde yazılmalıdır?
 a) ☐ Başlıktan sonra iki kol atarak, kağıdın dikey ortasından itibaren 5 vuruş içerisinde başlanarak yazılmalıdır.
 b) ☐ Başlıktan sonra iki kol atılarak, kağıdın dikey ortasından itibaren 5-10 vuruş içeriden başlayarak yazılmalıdır.
 c) ☐ Başlıktan sonra iki kol atılarak, sağ marjda 5 vuruş boşluk kalacak şekilde yazılmalıdır.
 d) ☐ Diğer (lütfen belirtiniz).....

2.8. Algılama süratini arttırmak için tarihin yazılması ile ilgili olarak aşağıdaki kurallardan hangisi uygundur?

- a) ☐ Başlıkta şehir adı bulunsun, bulunmasın tarih aşağıdaki gibi yazılmalıdır.
Ankara, 02 Ağustos 1999
- b) ☐ Başlıkta şehir adı varsa, tarih aşağıdaki gibi yazılmalıdır.
02 Ağustos 1999
- c) ☐ Diğer (lütfen belirtiniz)

2.9. Kolay ve hızlı yazma, yazının hızlı okunmasını sağlama, dikkati dağıtmama gibi nedenlerle gönderilen makam (adres) yazılırken; aşağıdaki kurallardan hangisine uyulmalıdır?

- a) ☐ Adres satırı sol marja dayalı olarak yazılmalıdır
- b) ☐ Adres satırları kağıda dikey şekilde ortalanmalıdır
- c) ☐ Diğer (lütfen belirtiniz)

2.10. Kolay ve hızlı yazma, yazıyı şekillendirme imkanı sağlayabilme gibi nedenlerle imza bölümü düzenlenirken aşağıdaki kurallardan hangisine uyulmalıdır?

- a) ☐ İmza bölümünün satırları kağıdın dikey ortasından 5-15 vuruş içeriden başlamalıdır.
- b) ☐ İmza bölümünün en uzun satırı sağ marja dayanmalıdır.
- c) ☐ İmza bölümünün en uzun satırı ile sağ marj arasında 5 vuruş boşluk bırakılmalıdır.
- d) ☐ İmza bölümünün en uzun satırı ile sağ marj arasında 5-6 vuruş boşluk bırakılmalıdır.
- e) ☐ Diğer (lütfen belirtiniz).....

2.11. Aşağıdaki görüşe katılıyor musunuz?

“ İş yazılarında imza/EKLER bölümünden sonra yazılan NOT bölümü gereksizdir. NOT bölümünde bulunan bilgiler metin içinde yer almalıdır. Çünkü not bölümündeki yazıyı okuyan konuyu iyi algılamak için tekrar “metin” bölümüne bakma ihtiyacı duymaktadır. Bu durum algılama süratini düşürmektedir. Ayrıca hukuki açıdan yazıyı imzalayanın sorumluluğu imza bölümünün üst kısmında yer alan metinle ilgilidir”.

- a) ☐ Tamamen katılıyorum
- b) ☐ Kısmen katılıyorum
- c) ☐ Katılmıyorum
- d) ☐ Belki

2.12. Aşağıdaki görüşe katılıyor musunuz?

Yazıların “gereği” ve “bilgi” için gönderileceği yerlerin belirtilmesinde algılamayı kolaylaştırmak için protokol sırasına göre kuruluş ya da birim isimleri numara verilerek yazılmalıdır. Örneğin:

DAĞITIM

Gereği:

1. Kurum içi Genel Müdürlüklere

2. Bakanlıklara

Bilgi

1. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreterliğine

2. TBMM Genel Sekreterliğine

- a) ☐ Tamamen katılıyorum
- b) ☐ Kısmen katılıyorum
- c) ☐ Katılmıyorum

2.13. Aşağıdaki görüşe katılıyor musunuz?

İş yazılarında paraf bölümü düzenlenirken; sorumlu kişilerin ileride ve gerektiğinde açık ve net bir şekilde belirlenmesi açısından; paraf bölümü aşağıdaki gibi düzenlenmeli, unvan ve isimlerin alt alta yazılmalarında en alt kademeden en üst kademeye doğru sıralama yapılmalıdır. Örneğin:

Daktilograf : A. KARAPINAR

Şef : N. BULUT

Böl. Md. : A. ERDEN

Gn. Md. Yrd. F. YALÇINKAYA

- a) ☐ Tamamen katılıyorum
- b) ☐ Kısmen katılıyorum
- c) ☐ Katılmıyorum

2.14. Aşağıdaki görüşe katılıyor musunuz?

Bir birim veya bölüm tarafından hazırlanan yazı için başka birim veya bölümün görüşü gerektiğinde, paraf bloğunun en alt kısmından itibaren bir satır ara verilip satır başından itibaren aşağıdaki gibi koordine parafı açılır. Örneğin:

Koordinasyon

Böl. Md.: N. KESKİM

a) () Tamamen katılıyorum

b) () Kısmen katılıyorum

c) () Katılmıyorum

Üçüncü Bölüm
DİĞER BİLGİLER

Bu ankette yer almayan konularla ilgili görüşlerinin varsa lütfen belirtiniz.

.....

.....

.....

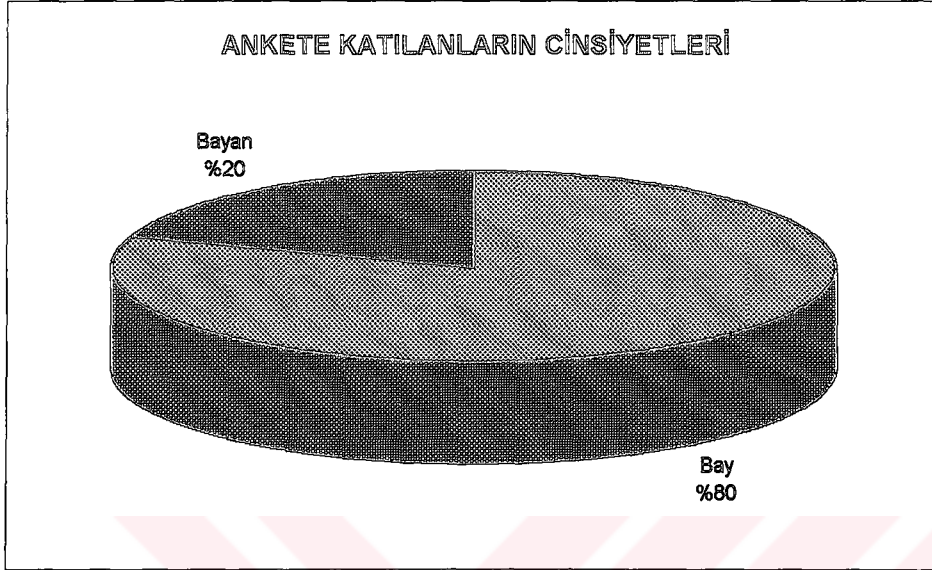
.....

.....

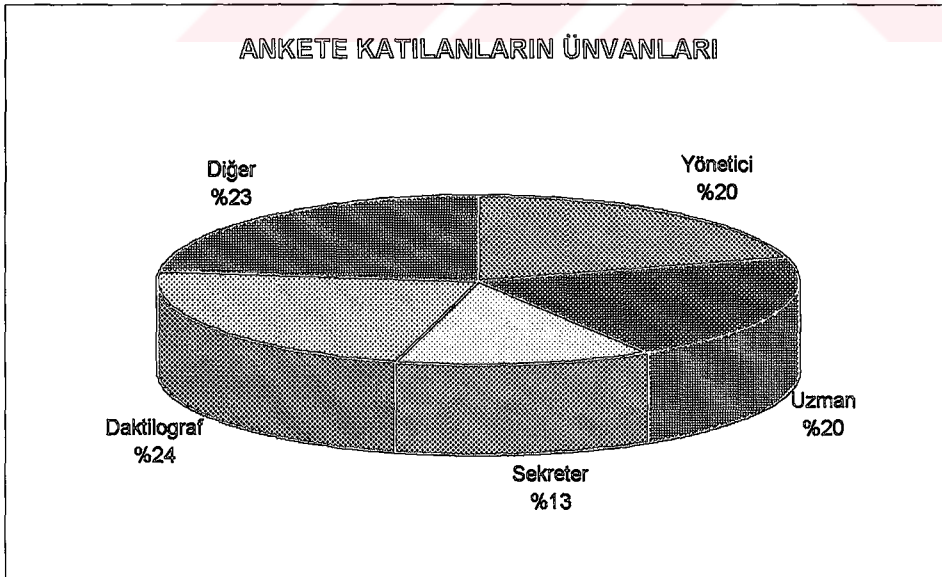
Teşekkür ederiz.

EK-4 RESMİ KURUM ANKET GRAFİKLERİ

Bay	Bayan
98	24

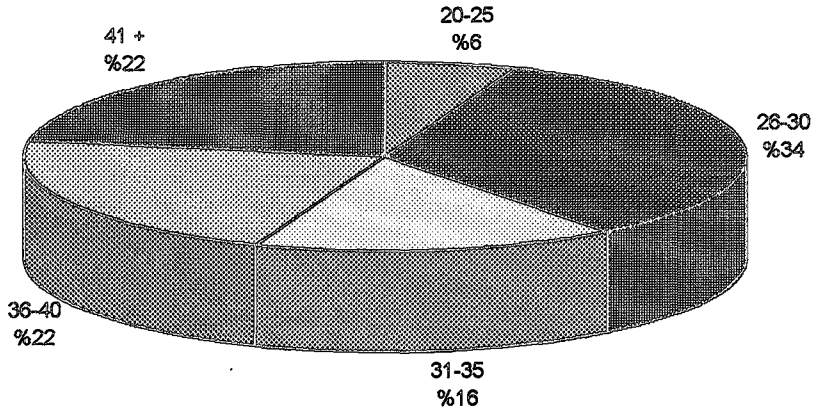


Yönetici	Uzman	Sekreter	Daktilograf	Diğer
25	25	16	28	28



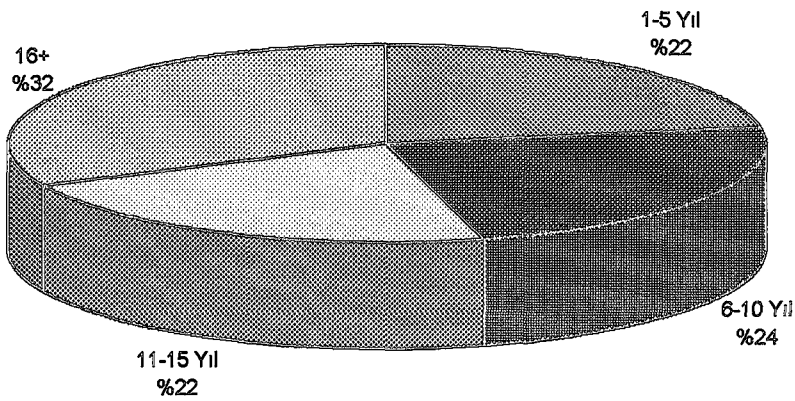
20-25	26-30	31-35	36-40	41 +
7	41	20	27	27

ANKETE KATILANLARIN YAŞ GRUPLARINA GÖRE DAĞILIMI



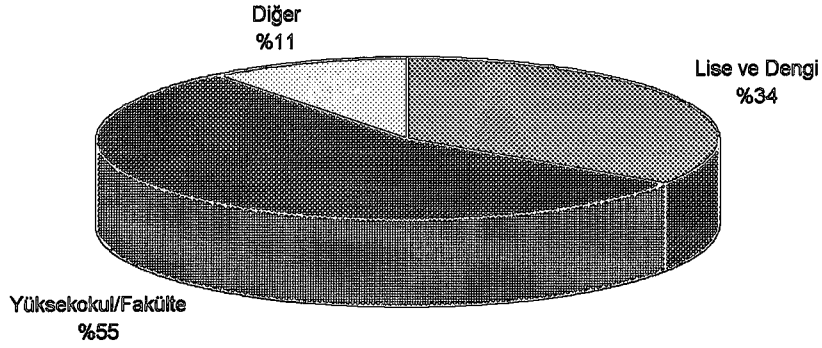
1-5 Yıl	6-10 Yıl	11-15 Yıl	16+
27	29	27	39

ANKETE KATILANLARIN HİZMET SÜRELERİ



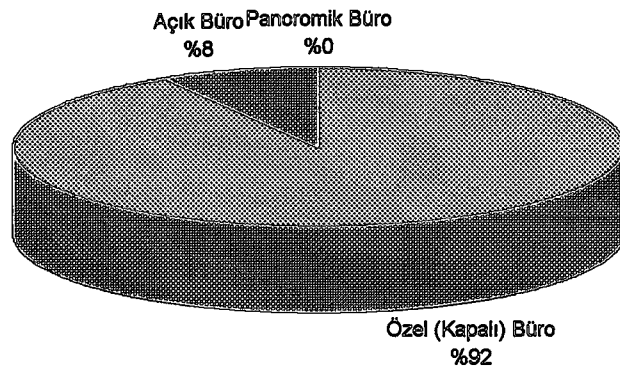
Lise ve D	Yüksekoku	Diğer
42	67	13

ANKETE KATILANLARIN EĞİTİM DÜZEYLERİ



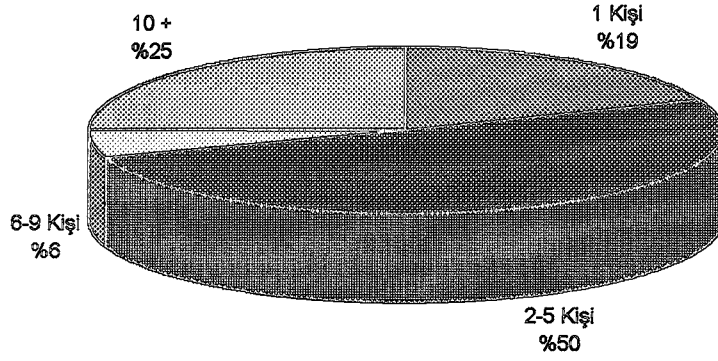
Özel (Kapa	Açık Büro	Panoromik Büro
112	10	0

ÇALIŞILAN BÜRO YAPISI



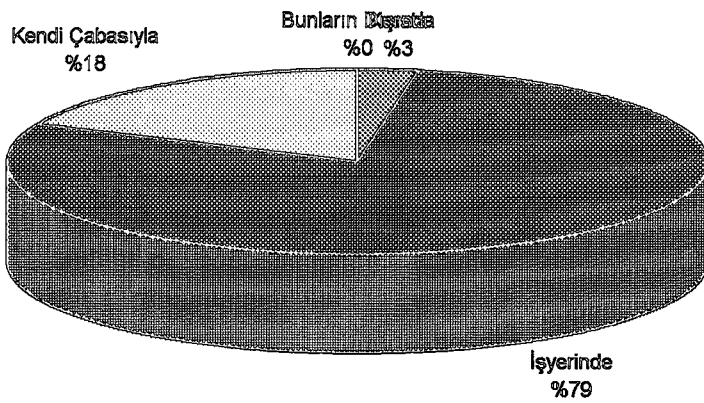
1 Kişi	2-5 Kişi	6-9 Kişi	10 +
23	62	7	30

ANKETE KATILAN KİŞİNİN ÇALIŞTIĞI BÜRODAKİ PERSONEL SAYISI



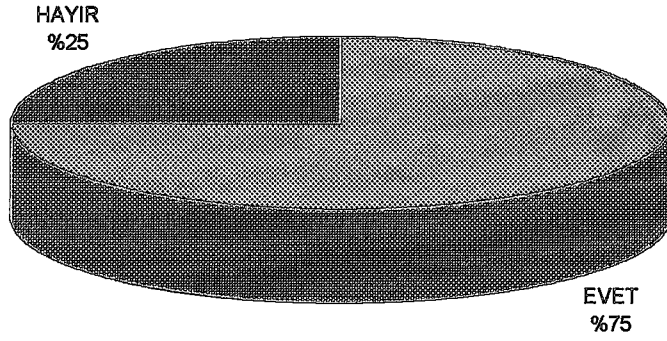
Okulda	Kursta	İşyerinde	Kendi Çabı	Bunların Dışında
19	3	81	19	0

YAZIŞMA KURALLARININ ÖĞRENİLDİĞİ YER



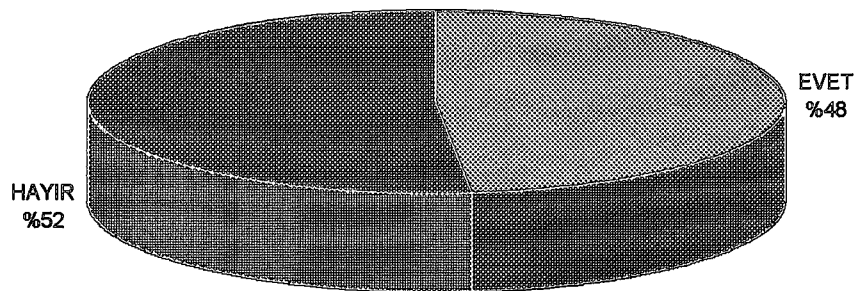
EVET	HAYIR
92	30

İŞYERİNDE YAZIŞMA İLE İLGİLİ DÖKÜMANIN BULUNUP
BULUNMADIĞI

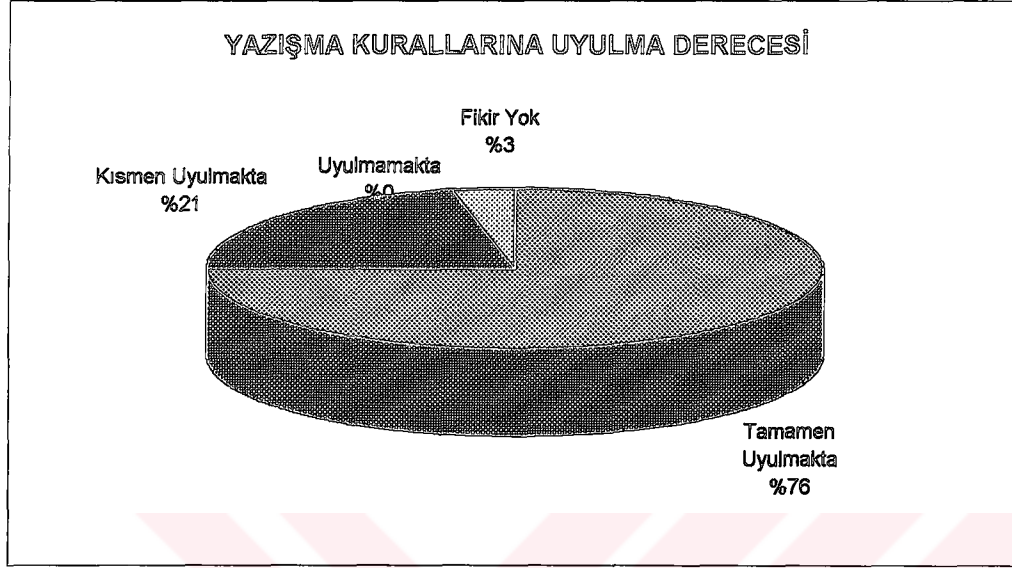


EVET	HAYIR
59	63

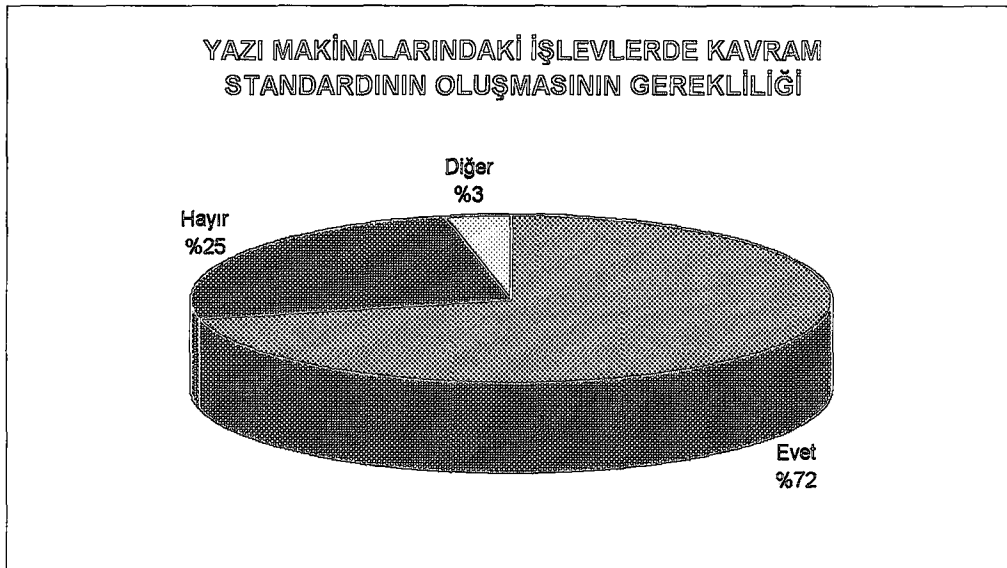
YAZIŞMA KURALLARI İLE İLGİLİ BİR EĞİTİM PROGRAMINA
KATILMA İHTİYACI DUYULUP DUYULMADIĞI



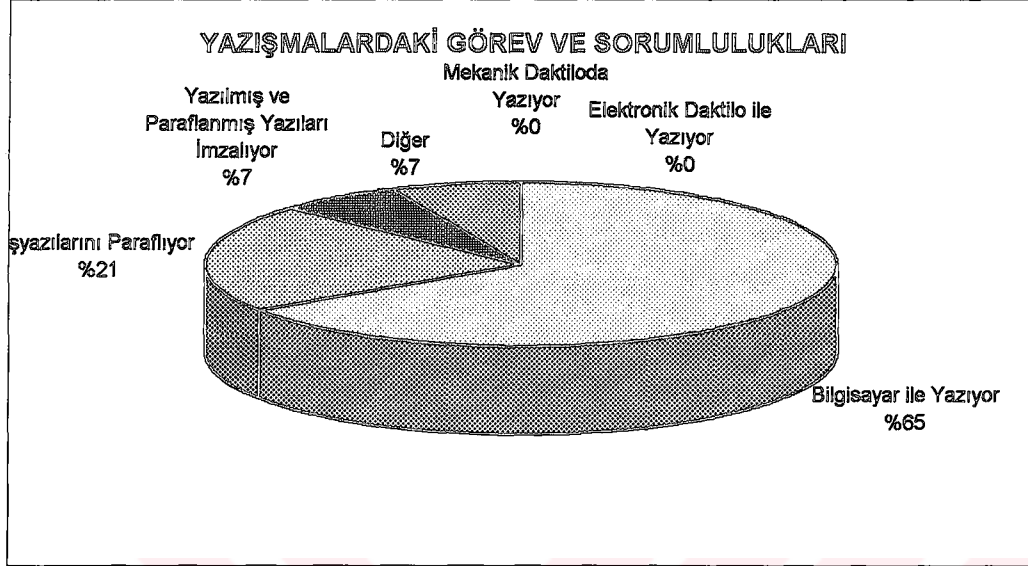
Tamamen	Kismen Uy	Uyulmama	Fikir Yok
92	26	0	4



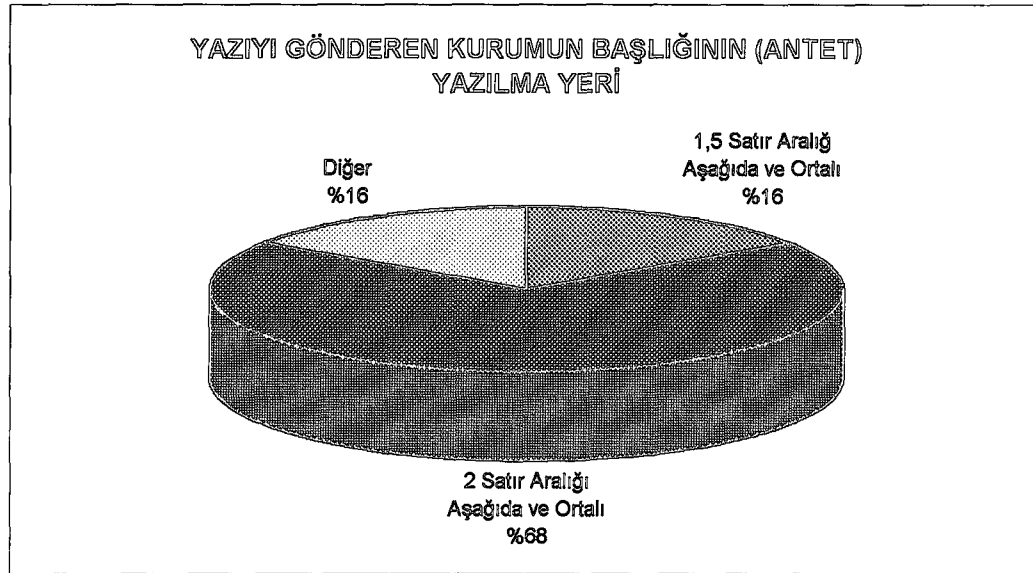
Evet	Hayır	Diğer
87	31	4



Mekanik D	Elektronik	Bilgisayar	İşyazılarını	Yazılmış v	Diğer
0	0	80	26	8	8

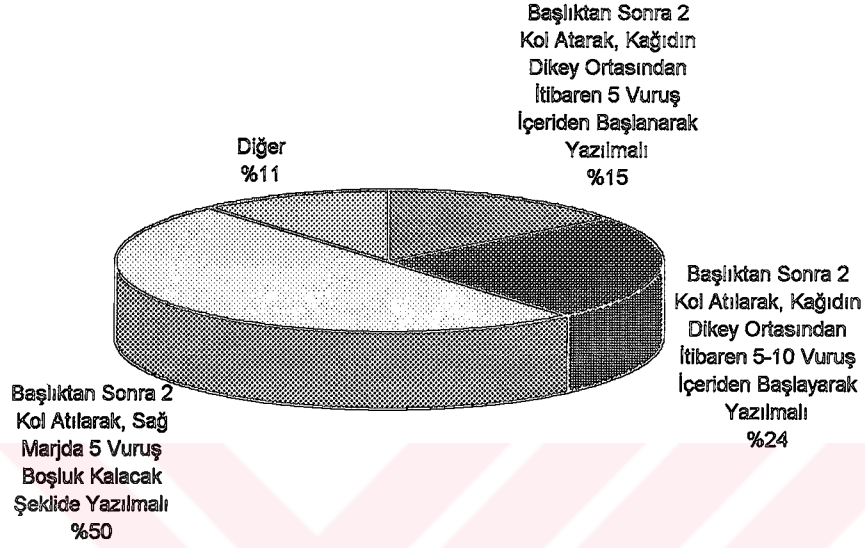


1,5 Satır Ar	2 Satır Ar	Diğer
19	84	19



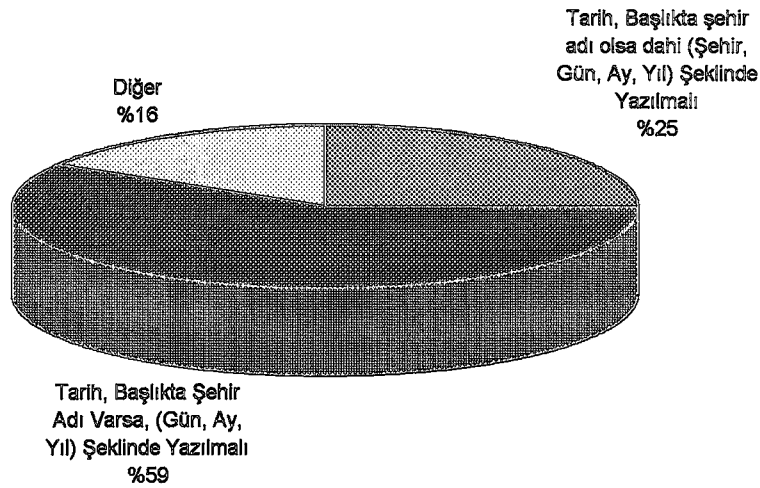
Başlıktan \$	Başlıktan \$	Başlıktan \$	Diğer
18	29	61	14

YAZMA KOLAYLIĞI AÇISINDAN TARİHİN YAZILIŞ YERİ

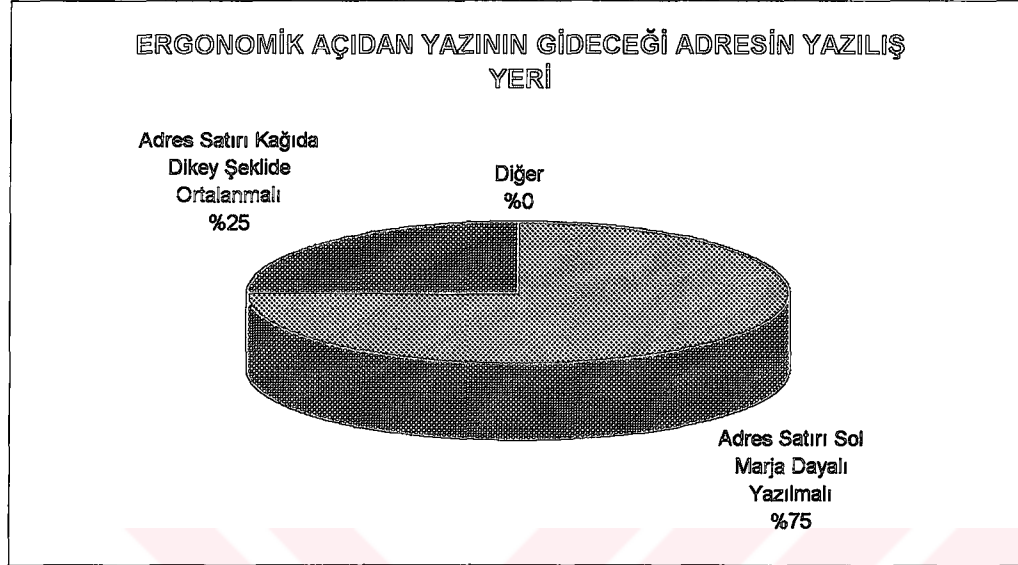


Tarih, Başl	Tarih, Başl	Diğer
31	71	20

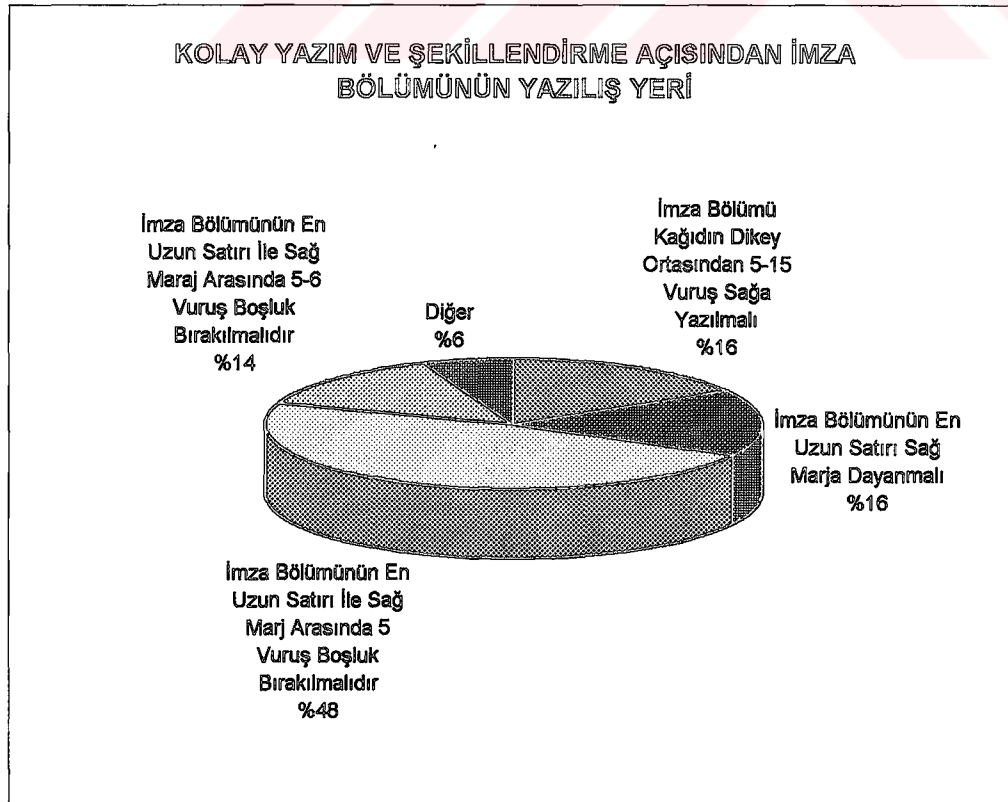
ALGILAMA SÜRATLİLİĞİ AÇISINDAN TARİHİN YAZILIŞ ŞEKLİ



Adres Satırı	Adres Satırı	Diğer
92	30	0

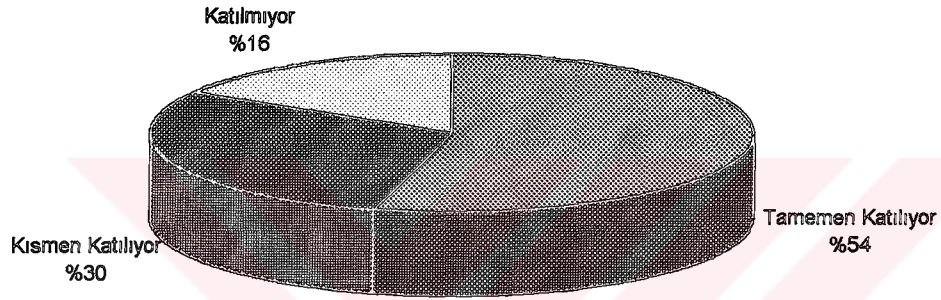


İmza Bölür	İmza Bölür	İmza Bölür	İmza Bölür	Diğer
20	20	58	17	7



Tamamen	Kısmen Katılıyor	Katılmıyor
66	36	20

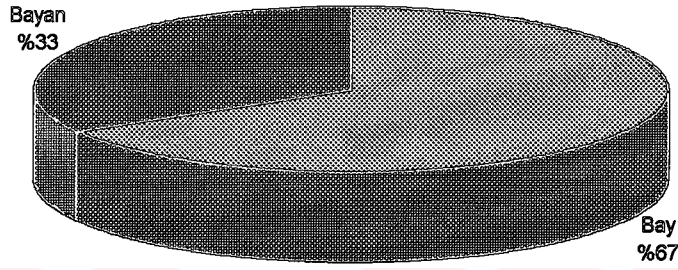
YAZININ "GEREĞİ" VE "BİLGİ" İÇİN GÖNDERİLECEĞİ
YERLER YAZILIRKEN PROTOKOL SIRASINA GÖRE
NUMARALANMASI HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİ



EK-5 ÖZEL KURULUŞ ANKET GRAFİKLERİ

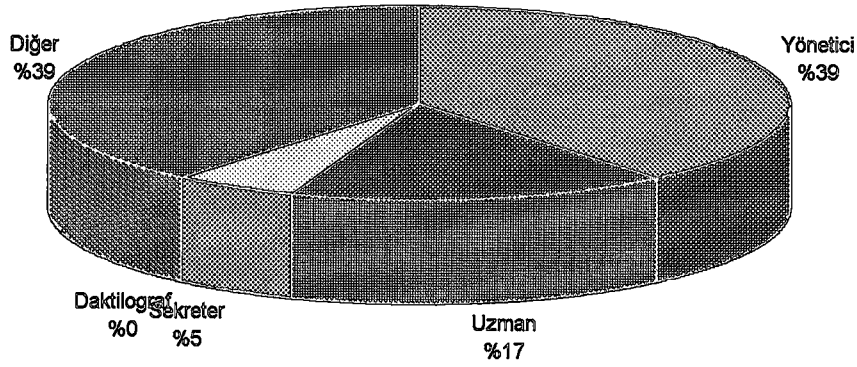
Bay	Bayan
200	100

ANKETE KATILANLARIN CİNSİYETLERİ



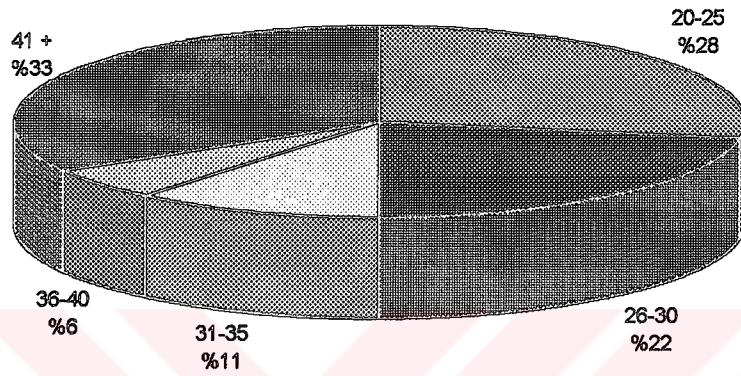
Yönetici	Uzman	Sekreter	Daktilograf	Diğer
117	50	16	0	117

İŞYERİNDEKİ GÖREV DAĞILIMLARI



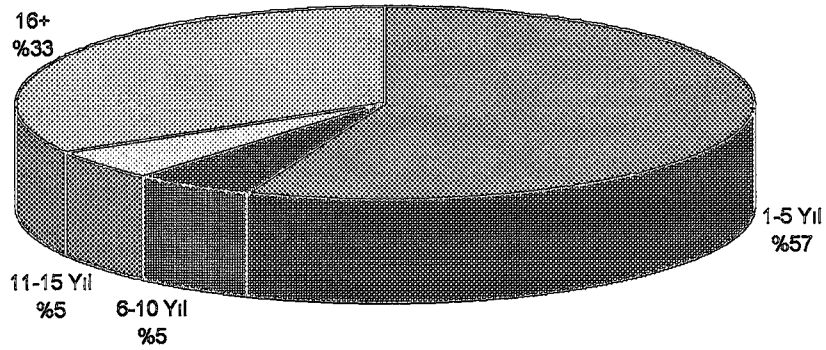
20-25	26-30	31-35	36-40	41 +
83	67	33	17	100

ANKETE KATILANLARIN YAŞ GRUPLARI



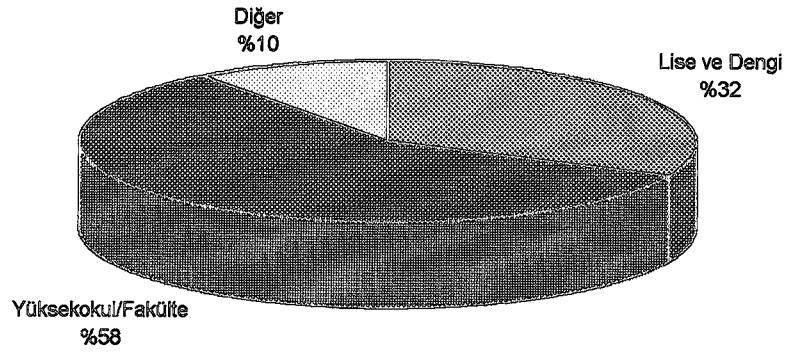
1-5 Yıl	6-10 Yıl	11-15 Yıl	16+
168	16	16	100

ANKETE KATILANLARIN HİZMET SÜRELERİ



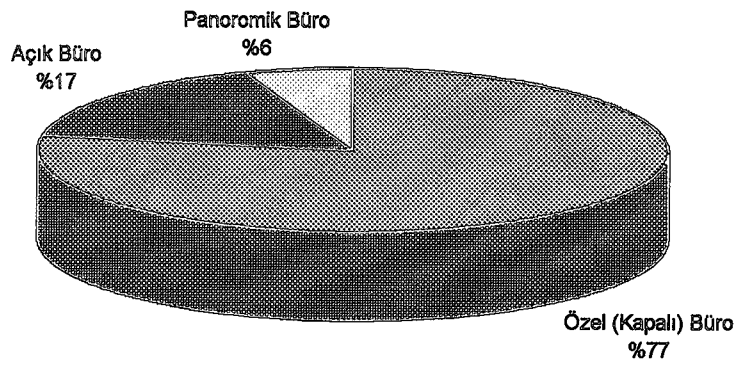
Lise ve De	Yüksekoku	Diğer
95	174	31

ANKETE KATILANLARIN EĞİTİM DÜZEYLERİ

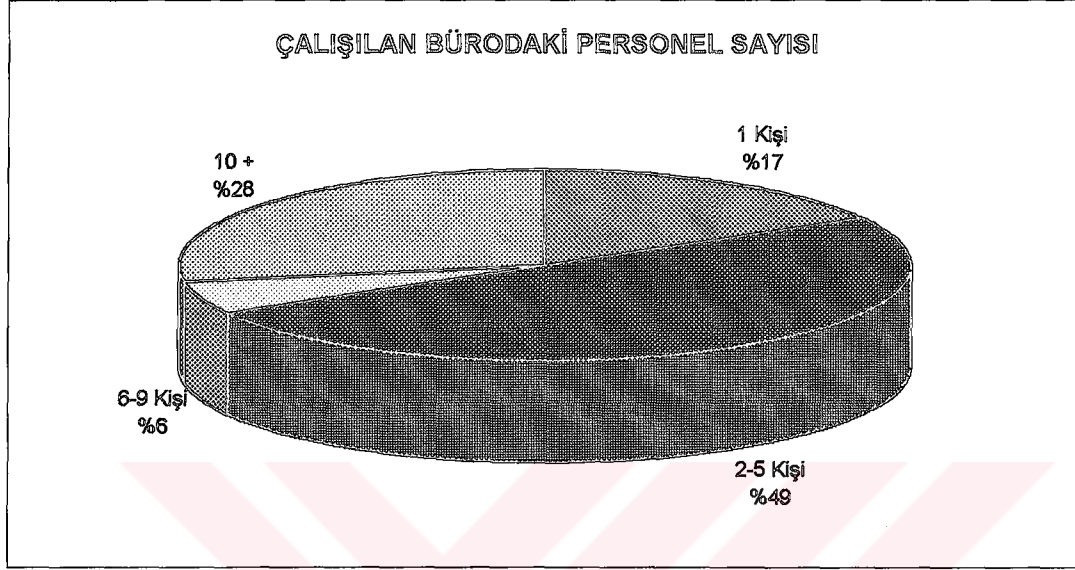


Özel (Kapalı)	Açık Büro	Panoramik Büro
233	50	17

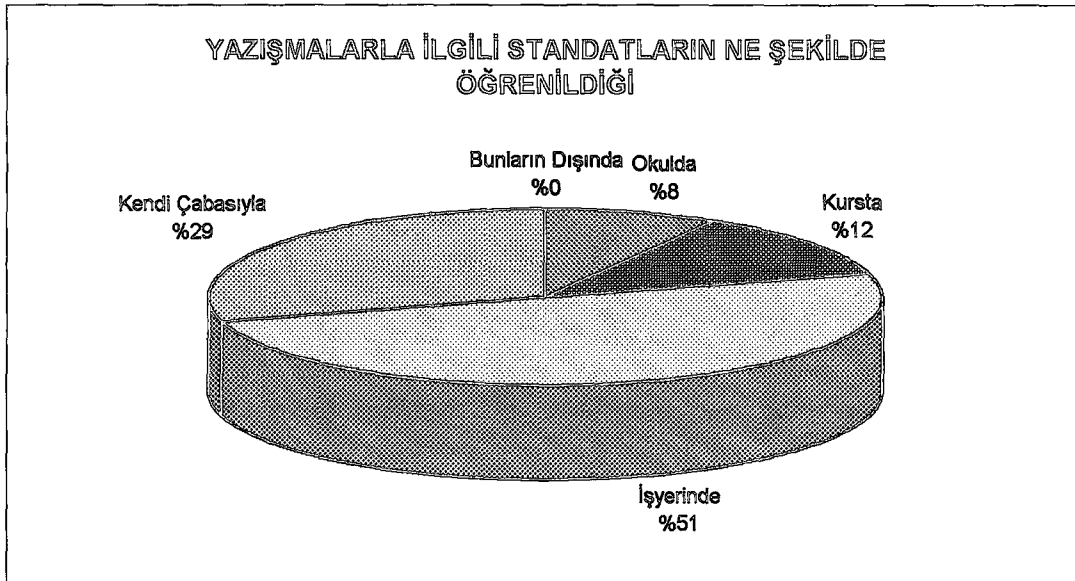
ÇALIŞTIKLARI BÜRO TİPİ



1 Kişi	2-5 Kişi	6-9 Kişi	10 +
50	150	17	83

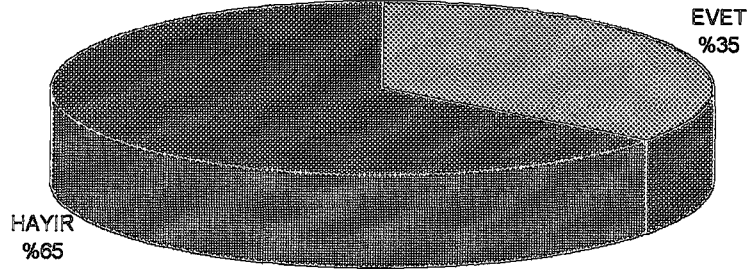


Okulda	Kursta	İşyerinde	Kendi Çabı	Bunların Dışında
25	37	150	88	0



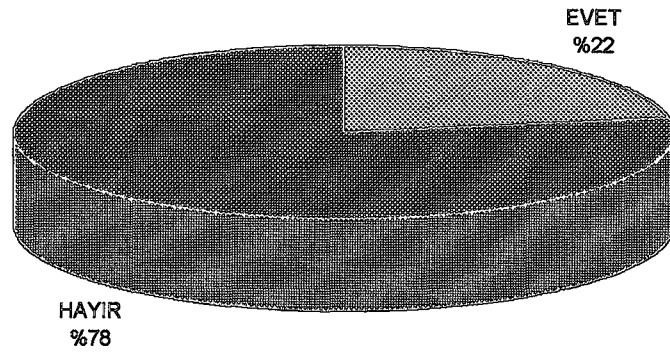
EVET	HAYIR
106	194

İŞYERİNDE YAZIŞMA STANDARTLARI İLE İLGİLİ DÖKÜMANIN
BULUNUP BULUNMADIĞI

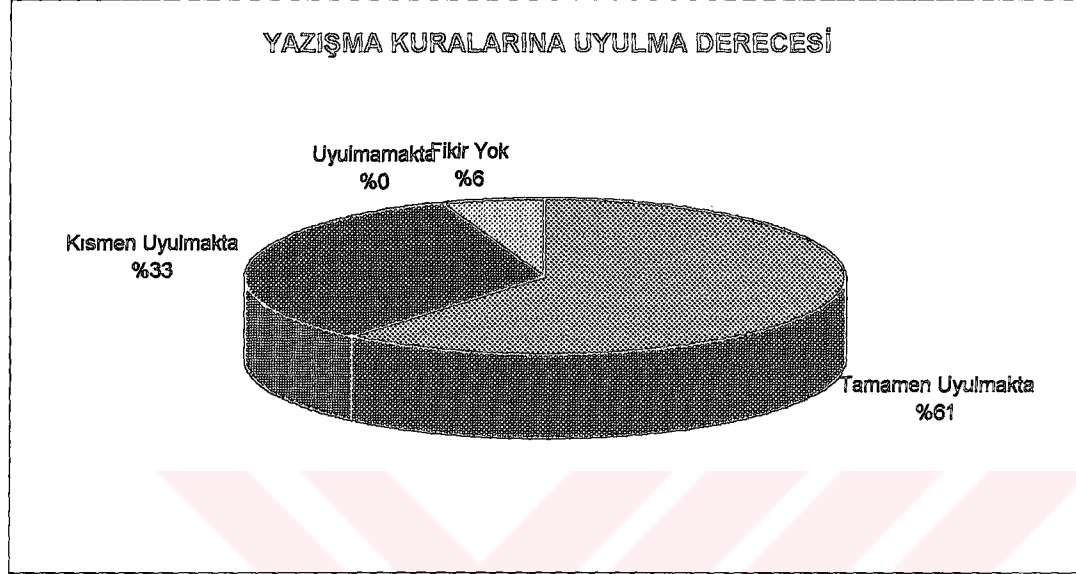


EVET	HAYIR
67	233

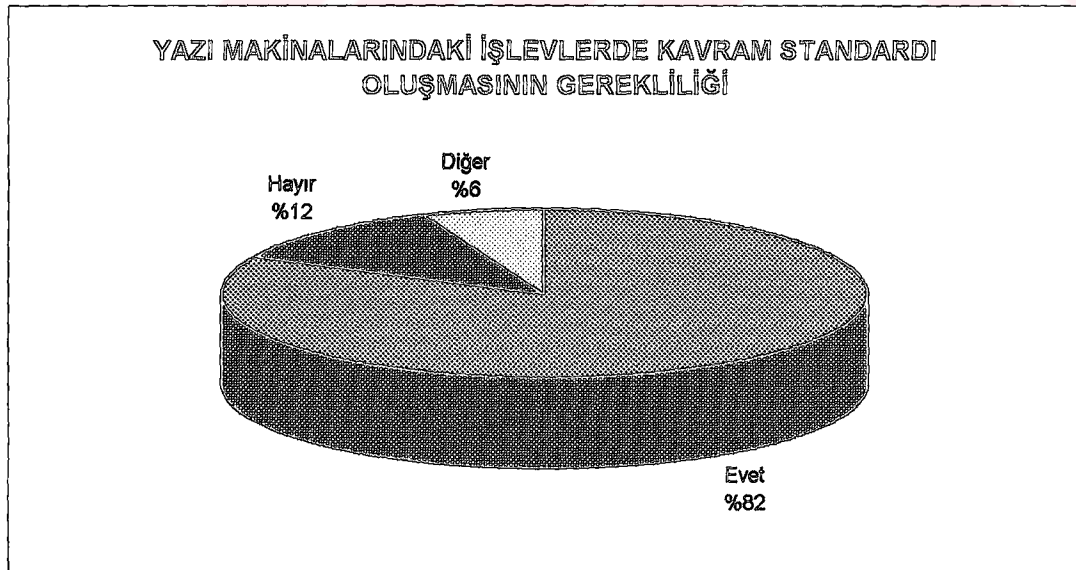
YAZIŞMA KURALLARI İLE İLGİLİ BİR EĞİTİME KATILMA
İHTİYACI DUYULUP DUYULMADIĞI



Tamamen	Kismen Uy	Uyulmama	Fikir Yok
183	100	0	17

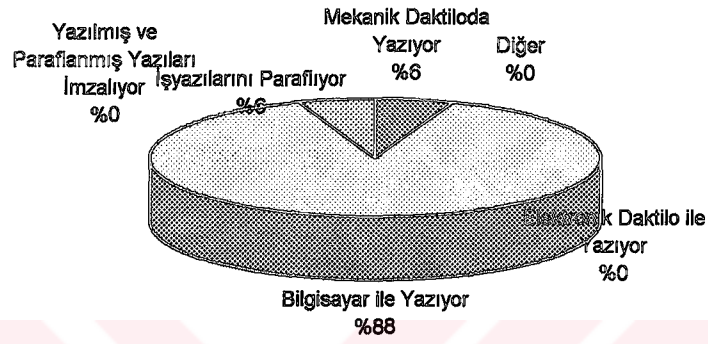


Evet	Hayır	Diğer
247	35	18



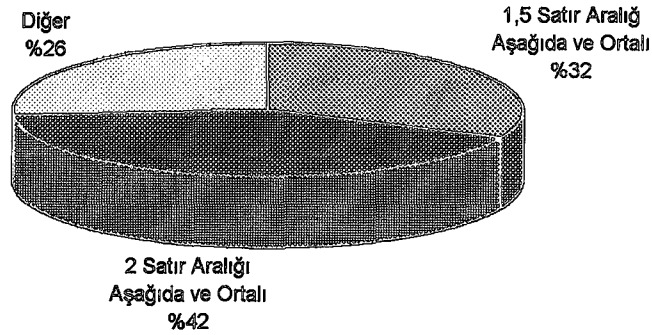
Mekanik D	Elektronik	Bilgisayar	İşyazılarını	Yazılmış v	Diğer
17	0	266	17	0	0

YAZIŞMALARDAKİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI



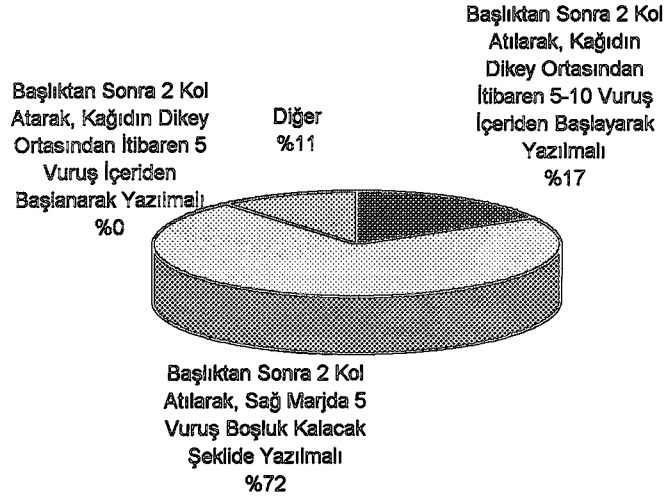
1,5 Satır Aralığı	2 Satır Aralığı	Diğer
95	126	79

YAZIYI GÖNDEREN KURUMUN BAŞLIĞININ (ANTET) YAZILMA YERİ



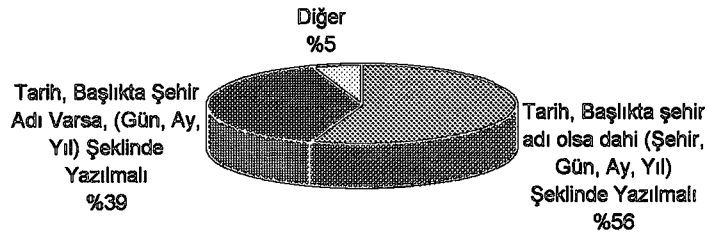
Başlıktan Sonra 2 Kol	Başlıktan Sonra 2 Kol	Başlıktan Sonra 2 Kol	Diğer
0	50	217	33

YAZMA KOLAYLIĞI AÇISINDAN TARİHİN YAZILIŞ YERİ



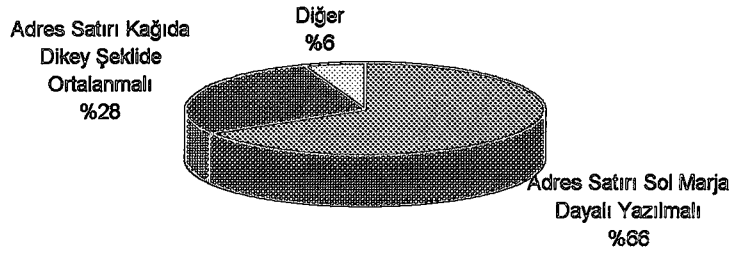
Tarih, Başlıkta Şehir Adı Varsa, (Gün, Ay, Yıl) Şeklinde Yazılmalı	Tarih, Başlıkta Şehir Adı Varsa, (Gün, Ay, Yıl) Şeklinde Yazılmalı	Diğer
167	117	16

ALGILAMA SÜRATLİLİĞİ AÇISINDAN TARİHİN YAZILIŞ ŞEKLİ



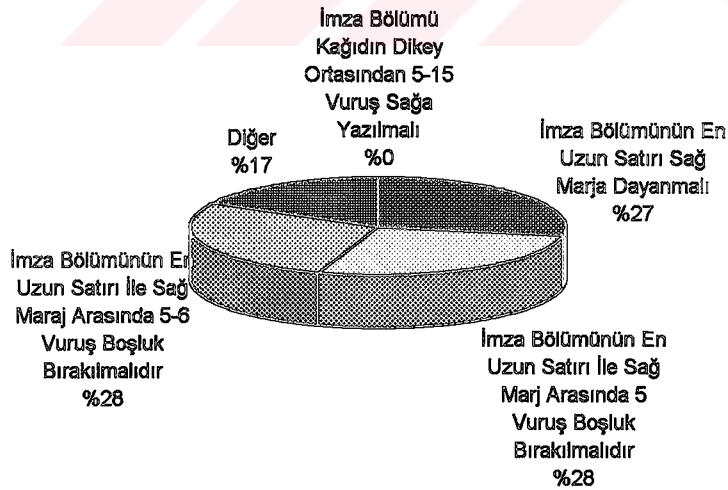
Adres Satırı	Adres Satırı	Diğer
200	83	17

ERGONOMİK AÇIDAN YAZININ GİDECEĞİ ADRESİN YAZILIŞ YERİ



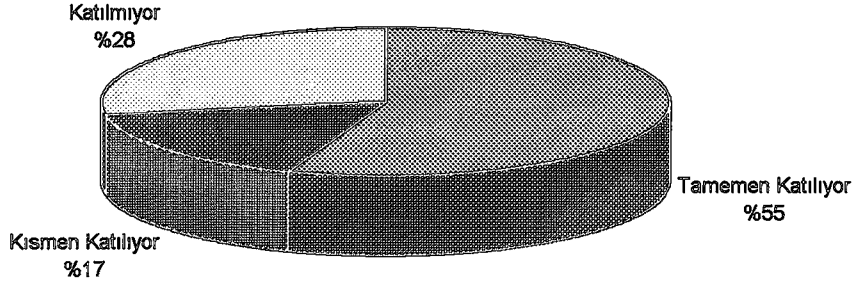
İmza Bölür	İmza Bölür	İmza Bölür	İmza Bölür	Diğer
0	83	83	83	51

KOLAY YAZIM VE ŞEKİLLENDİRME AÇISINDAN İMZA BÖLÜMÜNÜN YAZILIŞ YERİ



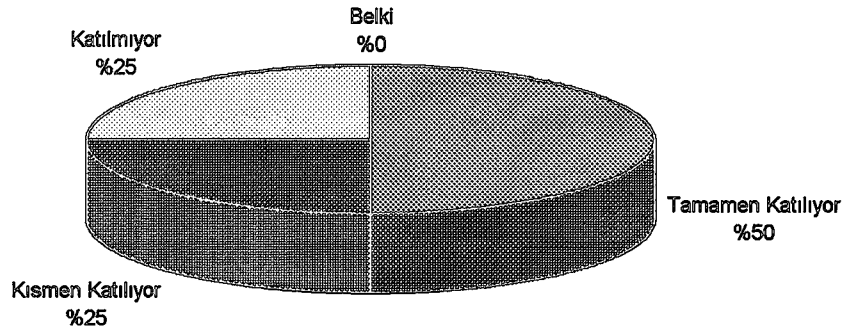
Tamamen	Kısmen Ka	Katılmıyor
167	50	83

**YAZININ "GEREĞİ" VE "BİLGİ" İÇİN GÖNDERİLECEĞİ
YERLER YAZILIRKEN PROTOKOL SIRASINA GÖRE
NUMARALANMASI HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİ**



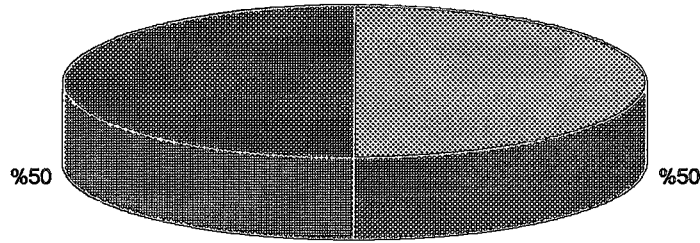
Tamamen	Kısmen Ka	Katılmıyor	Belki
150	75	75	0

**YAZIŞMADA NOT BÖLÜMÜNÜN METİN İÇİNDE YAZILMASI
GEREKLİLİĞİNE KATILMA DERECELERİ**



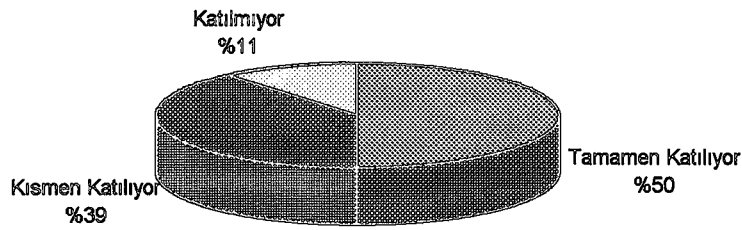
Tamamen	Kısmen Ka	Katılmıyor
100	100	100

PARAFE BÖLÜMÜ DÜZENLENİRKEN, SORUMLU KİŞİLERİN
ADLARI ASTTAN ÜSTE DOĞRU SIRALANARAK
YAZILMALIDIR



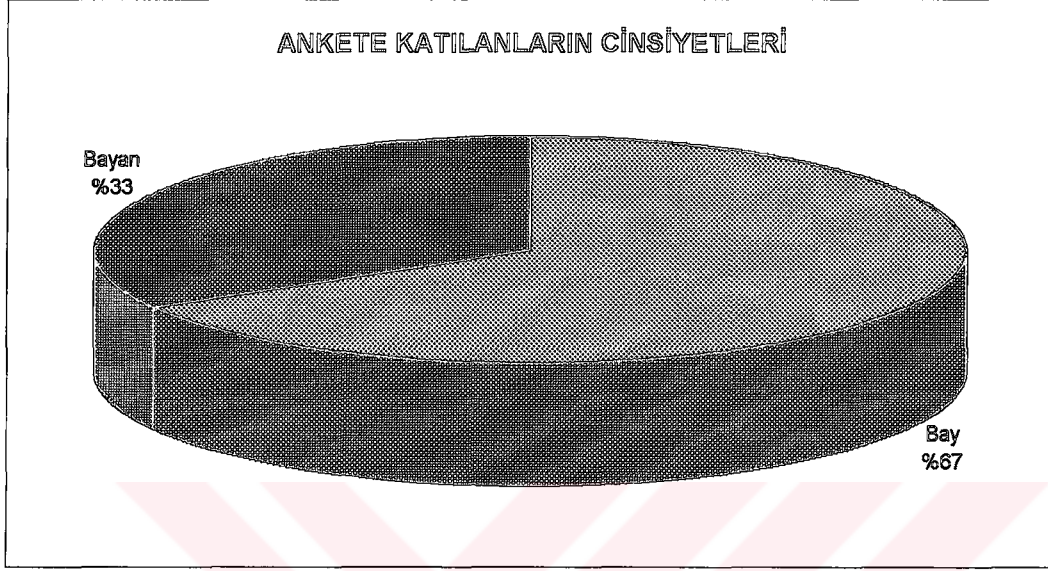
Tamamen	Kısmen Ka	Katılmıyor
150	117	33

DÜZENLENEN YAZI İÇİN BAŞKA BİRİMLERİN GÖRÜŞÜNÜ
ALMAK AMACIYLA YAZININ SONUNA KOORDİNE BÖLÜMÜ
AÇILMALIDIR

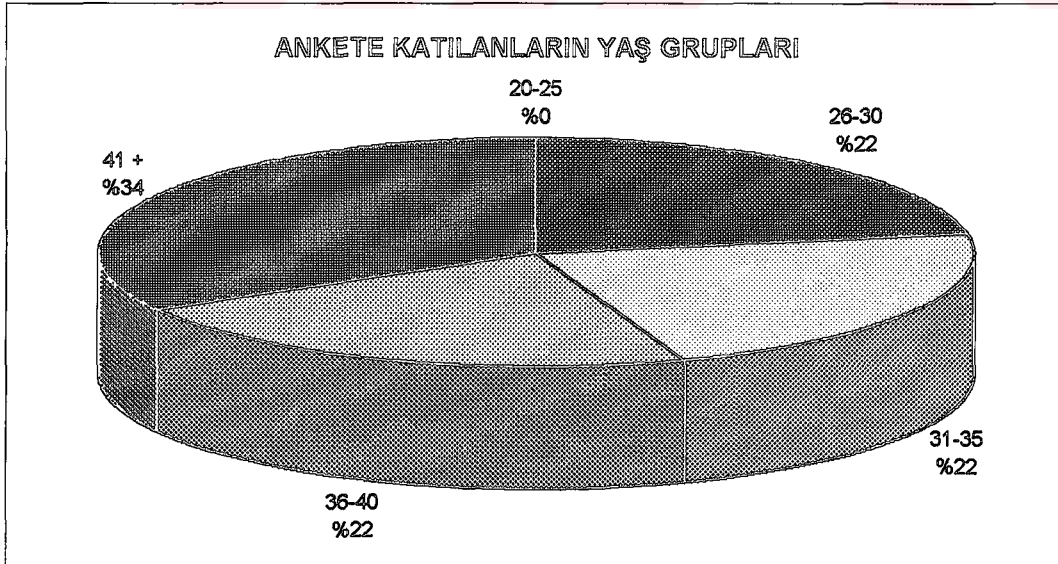


EK-6 AKADEMİSYEN ANKET GRAFİKLERİ

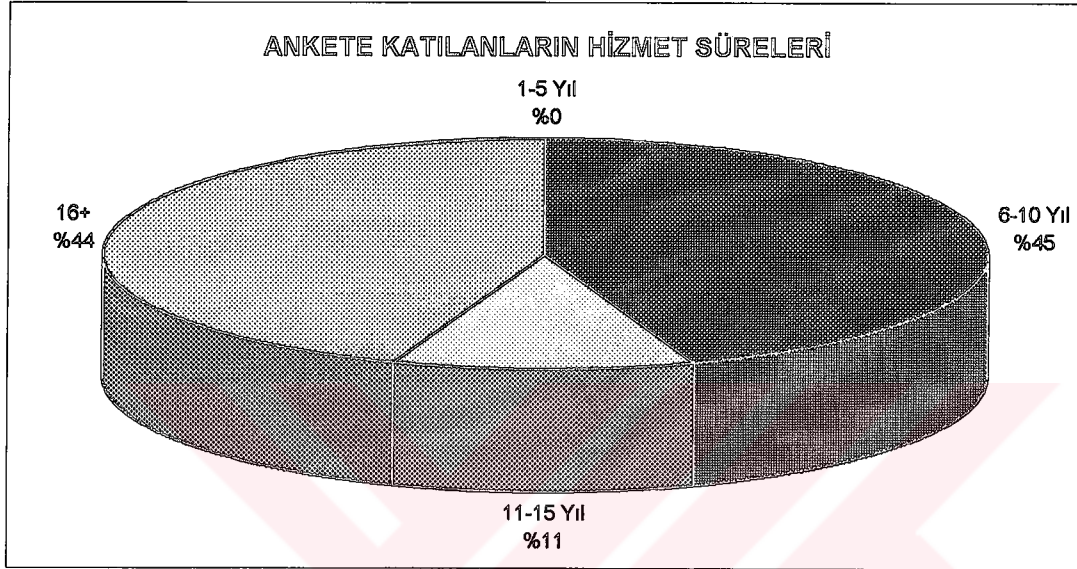
Bay	Bayan
6	3



20-25	26-30	31-35	36-40	41 +
0	2	2	2	3



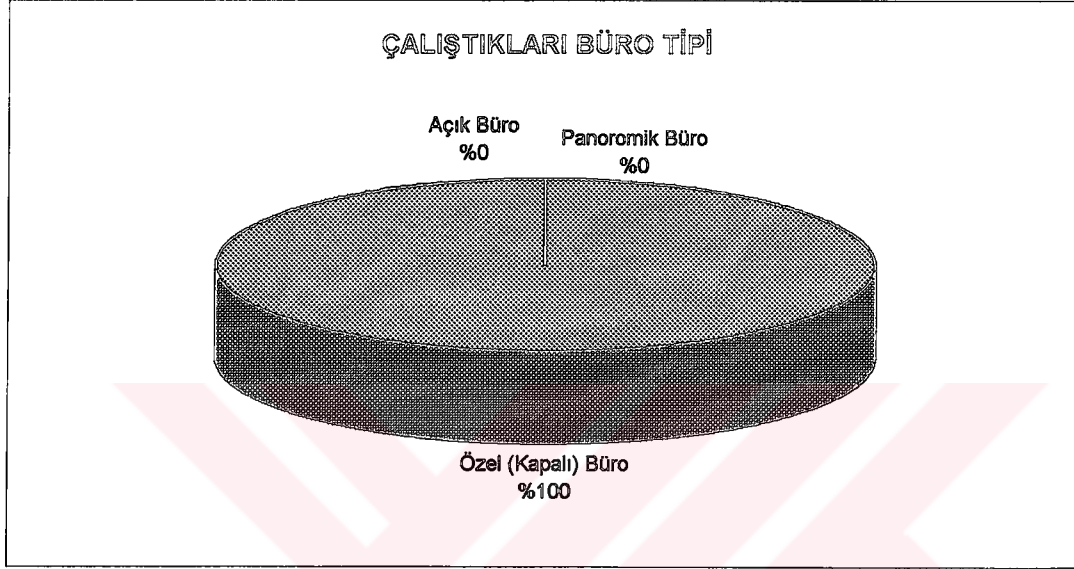
1-5 Yıl	6-10 Yıl	11-15 Yıl	16+
0	4	1	4



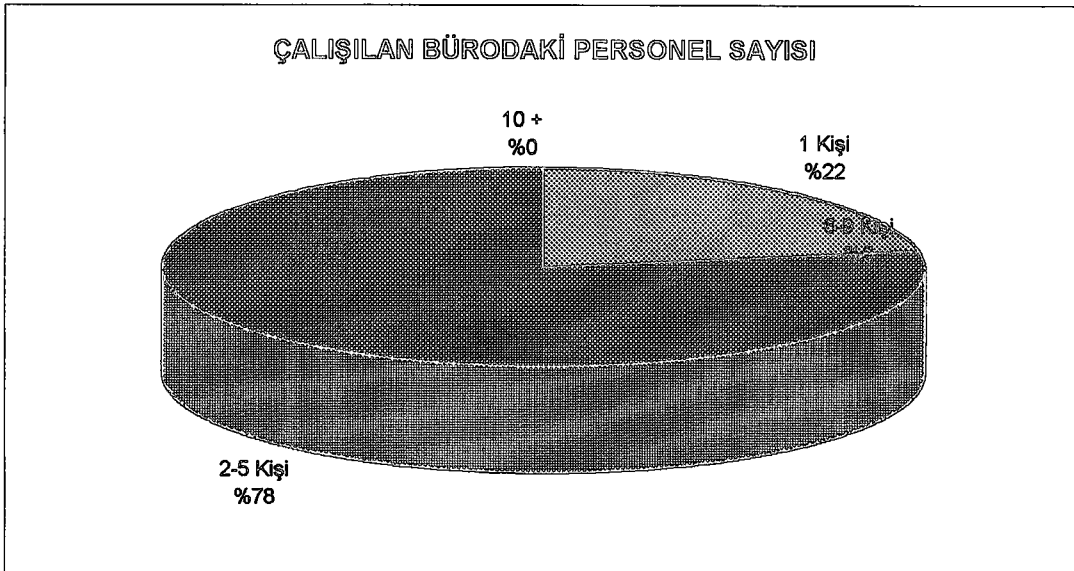
Fakülte	Master	Doktora
6	2	1



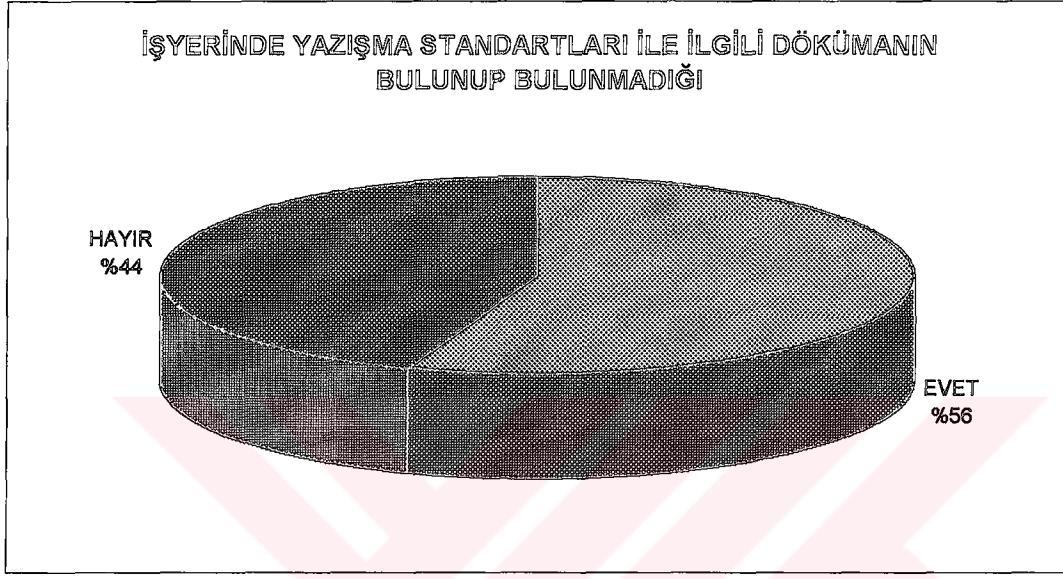
Özel (Kapalı) Büro	Açık Büro	Panoromik Büro
9	0	0



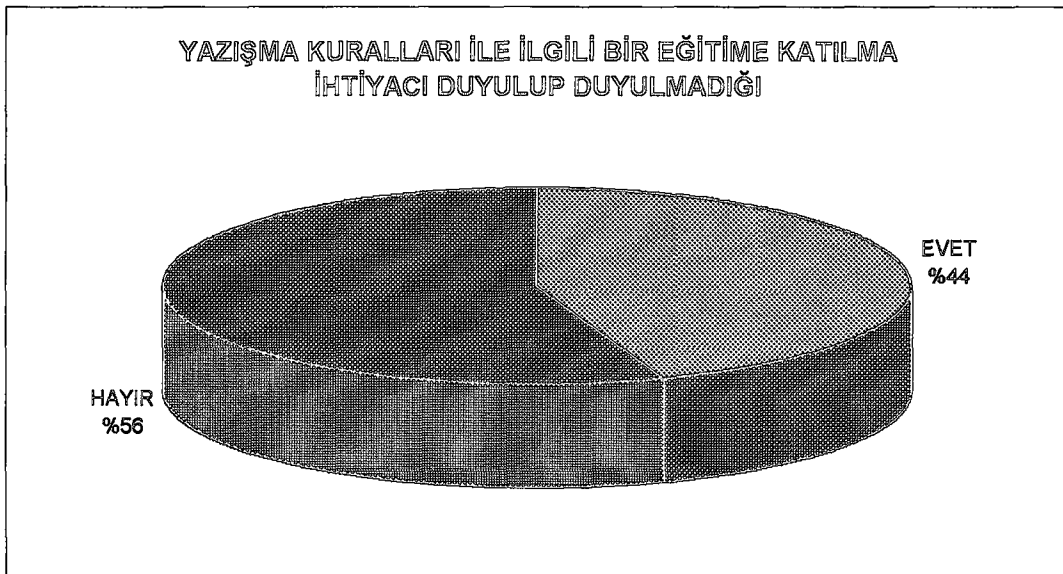
1 Kişi	2-5 Kişi	6-9 Kişi	10 +
2	7	0	0



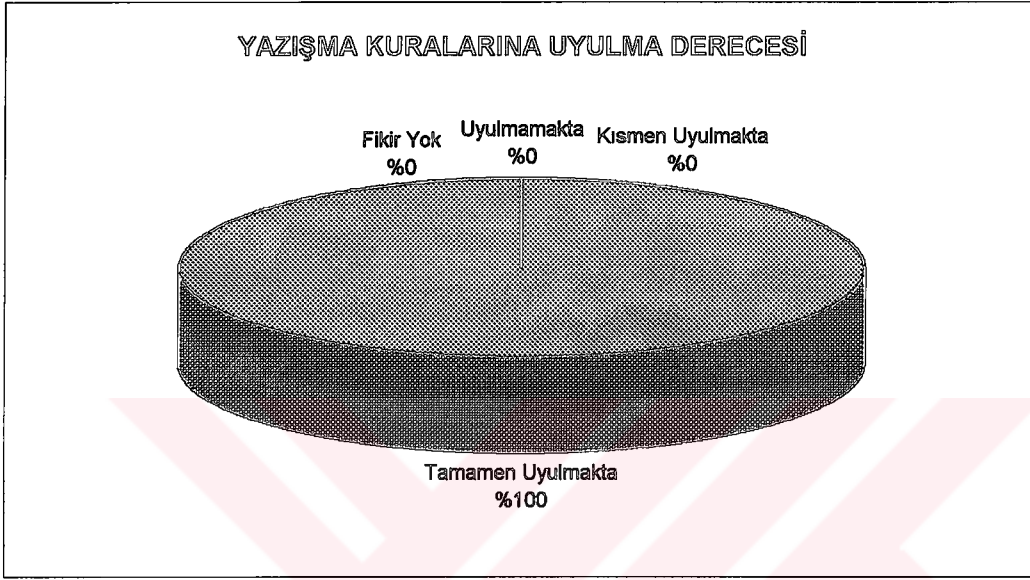
EVET	HAYIR
5	4



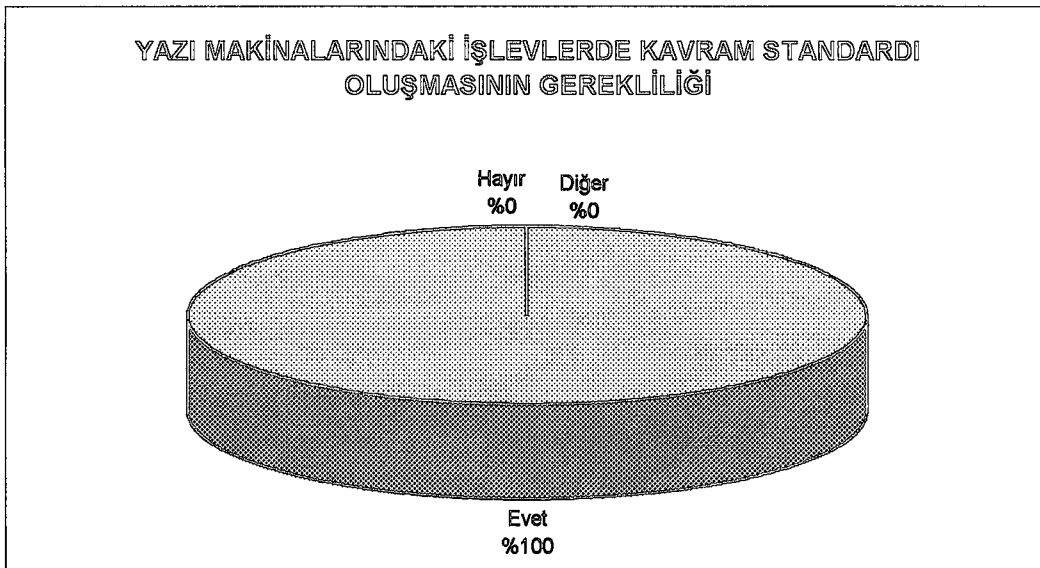
EVET	HAYIR
4	5



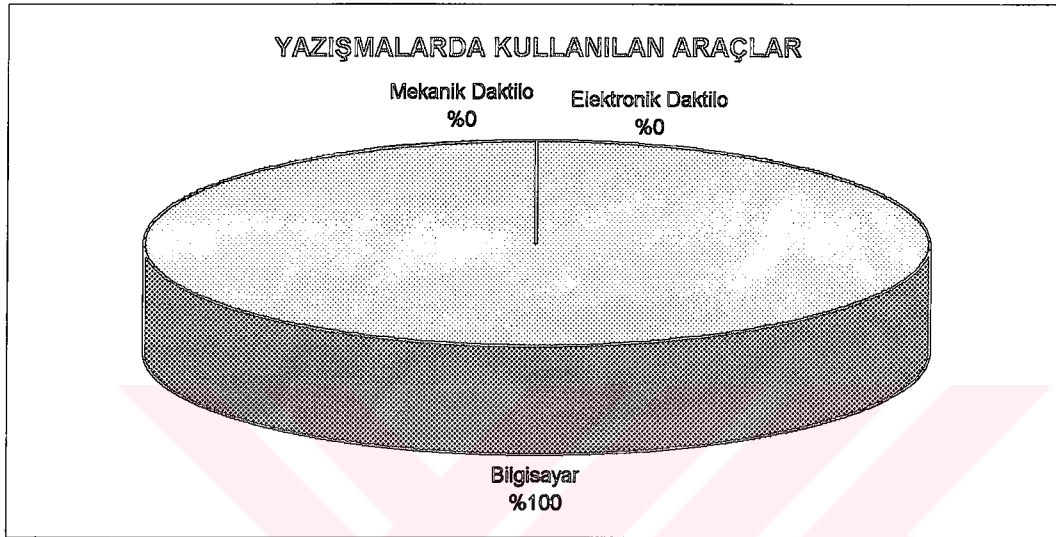
Tamamen	Kismen Uyl	Uyulmama	Fikir Yok
9	0	0	0



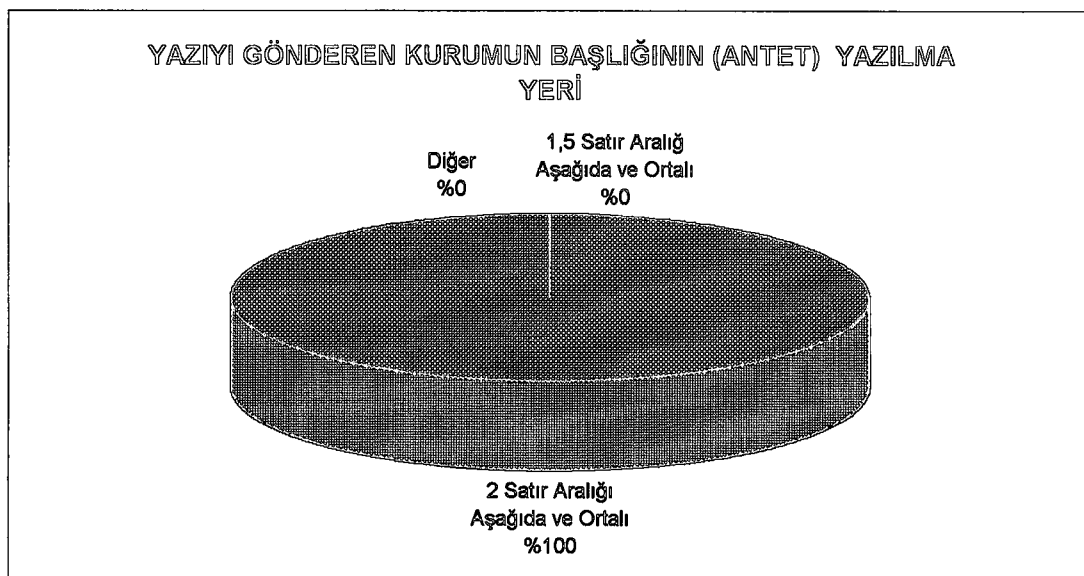
Evet	Hayır	Diğer
9	0	0



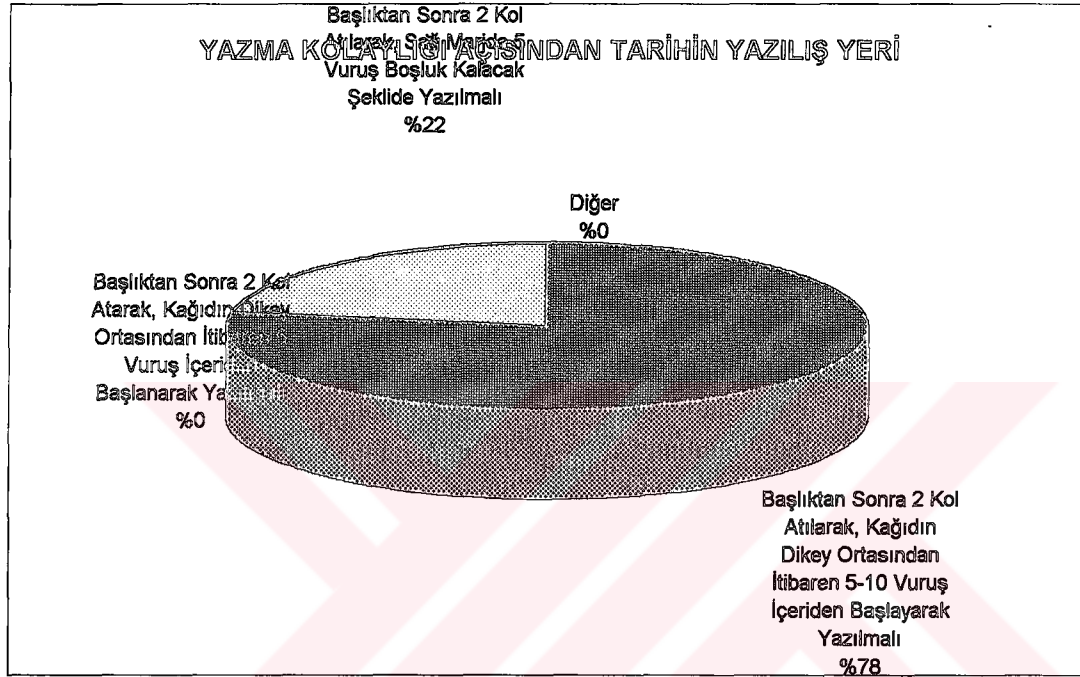
Mekanik D	Elektronik D	Bilgisayar
0	0	9



1,5 Satır Aralığı	2 Satır Aralığı	Diğer
0	9	0



Başıktan Sonra 2 Kol	Başıktan Sonra 2 Kol	Başıktan Sonra 2 Kol	Diğer
0	7	2	0

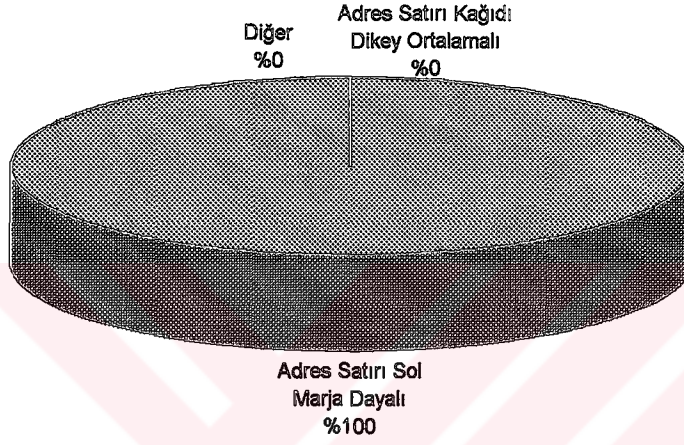


Tarih, Başlık	Tarih, Başlık	Diğer
9	0	0



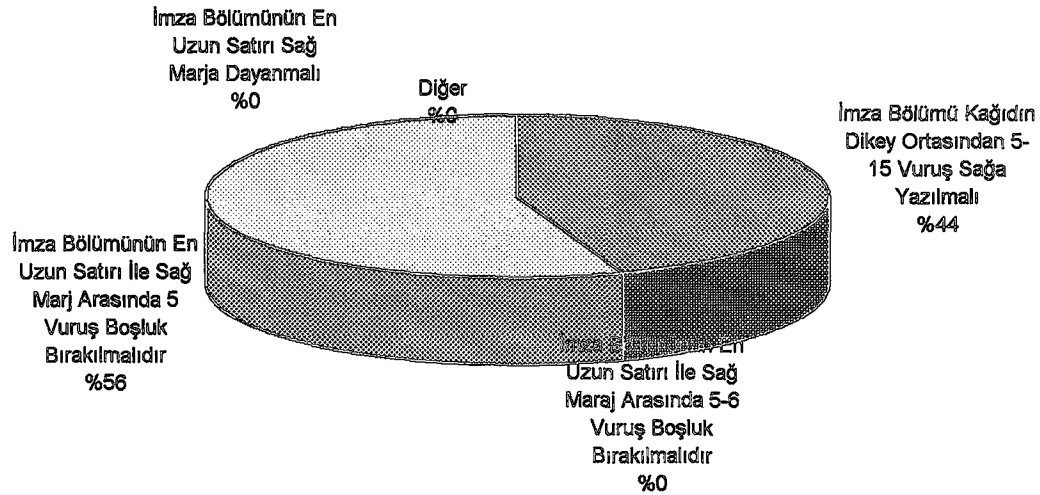
Adres Satır	Adres Satır	Adres Satır	Diğer
200	9	0	0

ERGONOMİK AÇIDAN YAZININ GİDECEĞİ ADRESİN YAZILIŞ YERİ



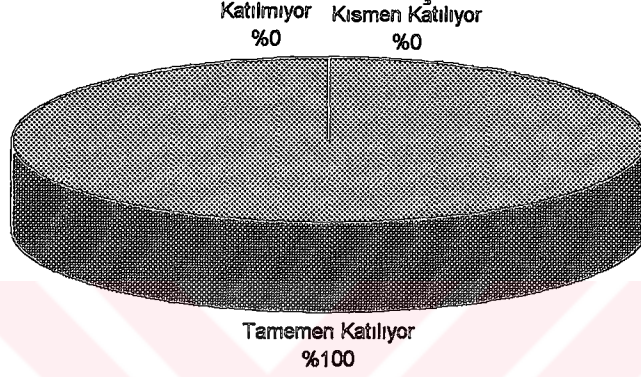
İmza Bölür	İmza Bölür	İmza Bölür	İmza Bölür	Diğer
4	0	5	0	0

KOLAY YAZIM VE ŞEĞİLLENDİRME AÇISINDAN İMZA BÖLÜMÜNÜN YAZILIŞ YERİ



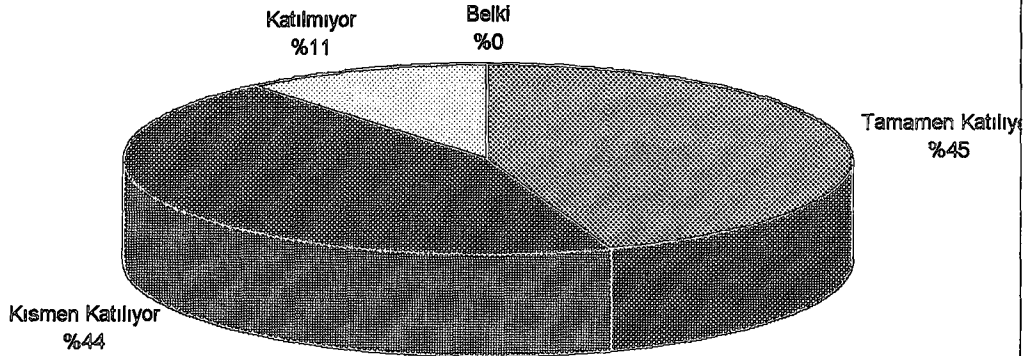
Tamamen	Kısmen Kat	Katılmıyor
9	0	0

**YAZININ "GEREĞİ" VE "BİLGİ" İÇİN GÖNDERİLECEĞİ YERLER
YAZILIRKEN PROTOKOL SIRASINA GÖRE NUMARALANMASI
HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİ**



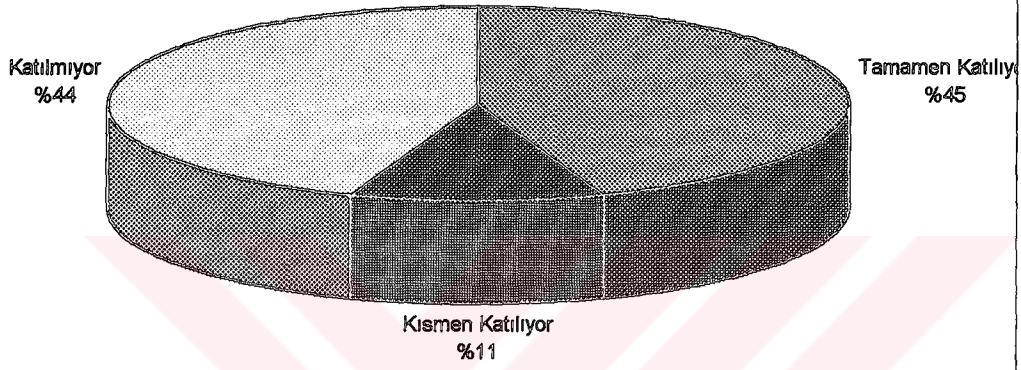
Tamamen	Kısmen Kat	Katılmıyor	Belki
4	4	1	0

**YAZIŞMADA NOT BÖLÜMÜNÜN METİN İÇİNDE YAZILMASI
GEREKLİLİĞİNE KATILMA DERECELERİ**



Tamamen	Kısmen Ka	Katılmıyor
4	1	4

PARAFE BÖLÜMÜ DÜZENLENİRKEN, SORUMLU KİŞİLERİN
ADLARI ASTTAN ÜSTE DOĞRU SIRALANARAK YAZILMALIDIR



Tamamen	Kısmen Ka	Katılmıyor
7	2	0

DÜZENLENEN YAZI İÇİN BAŞKA BİRİMLERİN GÖRÜŞÜNÜ
ALMAK AMACIYLA YAZININ SONUNA KOORDİNE BÖLÜMÜ
AÇILMALIDIR

