

Kurumlarda İnternet, E-posta, Blog ve Sosyal Ağların Kullanımı ve Denetimi Üzerine Bir Değerlendirme

Özgür Külcü

Hacettepe Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Beytepe, Ankara. kulcu@hacettepe.edu.tr

Öz: Bu çalışma belge yönetimi, e-posta, İnternet ve web içeriği göz önüne alınarak e-bilgi sistemlerinin kullanımı ve denetimine dönük koşulları değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Çalışmada veriler toplam 12 kuruma bağlı 45 birimde uygulanan anket yoluyla elde edilmiş, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ile değerlendirilmiştir. Kurumsal bilginin özellikle elektronik sistemlerde yönetimine dönük mevcut durumu, beklentileri, yaşanan problemleri ve olası çözümlerini tanımlamak için çeşitli analizler gerçekleştirilmiştir.

Anahtar sözcükler: E-posta, bloglar, sosyal ağlar, kurumsal bilgi yönetimi.

Giriş

Kurumlarda elektronik bilgi sistemleri iş süreçlerinin bir parçası olarak iletişim, karar verme, doğrulama ve denetim faaliyetlerinde yaygın olarak kullanılmaktadır. Bilgi teknolojilerinin yarattığı olanaklarla üretilen bilgi miktarının artması ve bilginin bulunduğu ortamların çeşitlenmesi bilginin etkin yönetimine dönük çok yönlü stratejilerin geliştirilmesini gerektirmektedir. Yapılandırılmış bilgi sistemleri kadar yarı yapılandırılmış ya da yapılandırılmamış ortamlardaki bilgiye etkin erişim, içeriğin bütünleştirilmesi ve uzun süre koruma, iş süreçlerinde sosyal ağ kullanımı, kotalar ve sınırlamalar, denetim gibi konular bilgi sistemleri üzerine güncel tartışma konuları arasında yer almaktadır. Çalışmada bu çerçevede inceleme yapılan 12 kurumun 45 biriminde kurumlarda iş süreçlerinde yapılandırılmış elektronik bilgi sistemlerinin kullanım, bütünsel bilgi sistemlerine dönük koşullar, denetim ve soruşturmalarda bilgi sistemlerinin kullanımı, konuya ilişkin kurumsal stratejilerin varlığı, çalışanların sosyal ağlarda harcadıkları zaman, kota uygulamaları, yapılandırılmamış içeriğin kurumsal bilgi sistemleri ile bütünleştirilmesi ve e-arşiv sistemleri üzerine var olan koşullar değerlendirilmektedir. Çalışmada, konuya ilişkin kurumsal koşulların tanımlanması, elektronik bilgi sistemlerinin kullanımı ve yönetimi üzerine strateji geliştirmeye yardımcı olacak verilerin elde edilmesi amaçlanmaktadır.

Literatür İncelemesi

Kurumsal bilgi sistemleri iş süreçlerinin bir parçası olarak üretilen ya da kullanılan her türlü bilgi kaynağının ve web içeriğinin yönetimi için gerekli stratejileri, araçları ve yöntemleri kapsamaktadır (Nordheim ve Päivärinta 2006, s. 648; Scott, Globe ve Schiffner, 2004; Smith ve Mckeen, 2003). Yapılandırılmamış, henüz değer saptaması yapılmamış içeriğin bilgi sistemleri ile bütünleştirilmesi ve yönetimi yine bu kapsamda değerlendirilmektedir. Örneğin çeşitli türde çoklu ortam içerikleri, kurumun iş sürecinde anlam taşıyorsa bilgi yönetim sistemleri içerisine dahil edilebilmektedir (Nordheim ve Päivärinta, 2006, s. 649). İş süreçlerinin ve yapılandırılmış iletişim faaliyetlerinin parçası olarak üretilen belgeler, kurumsal bilgi ihtiyacını karşılayan, iletişim, denetim ve doğrulama faaliyetlerinde yaygın olarak kullanılan dokümanlar kaynaklardır (Cisco ve Stron, 1999, s. 172). Bu çerçevede belge yönetimi kurumsal bilginin etkin yönetime dönük sistem gereksiniminin ürünü olarak ortaya çıkmıştır (Hare ve McLeod, 1997, s. 3; Penn, Pennix ve Coulson, 1994, s. 5; Smith ve Kallaus, 1997, s. 4). Günümüzde belge yönetimi çalışmaları giderek kurumsal bilgi içeriğinin tümünü kapsayan bütünleşik uygulamaların bir parçası haline dönüşmeye başlamıştır. Kurumsal bilgi yönetimi, bilgi içeren tüm dijital dokümanlar, veri, form, rapor ve web sayfalarının yönetimi için gerekli stratejiler, araçlar, işlemler ve yetenekleri kapsamaktadır (Nordheim ve Päivärinta, 2006, s. 648; Scott, Globe ve Schiffner, 2004; Smith ve Mckeen, 2003). Bu kapsamda anlık mesajlaşma, çevrimiçi toplantı, içerik paylaşımı, grup yönetimi, form yönetimi, uygulama paylaşımı ve akıllı tahta uygulamaları ile iş süreç yönetimi faaliyetleri, kurumsal bilgi yönetiminin bir parçası konumundadır (Cimtech Ltd, 2009, s. 10-11).

Gelişen teknolojik olanaklara karşın bilginin sürekliliğine dönük endişeler devam etmektedir (Duranti, 2000, s. 10; Runardotter, 2007, s. 3). Yaşanan sıkıntılar arasında; dijital bilginin içeriğinin ve geçerliliğinin devamlılığı, teknolojik eskime, erişim problemleri, bilgi içeriğinin ve kapsamının korunması, bilgiye erişim hakkı, mahremiyet, yetkilendirme, özgünlük ve güvenilirliğin korunması vd. sıralanmaktadır (Runardotter, 2007; Ruusalepp, 2005). Dijital koruma (digital preservation) olarak da adlandırılan bu konulara (Lavoie ve Dempsey, 2004) ilişkin ülkemizde

var olan koşulların değerlendirilmesi bu çalışmanın amaçları arasındadır. Yukarıda sıralanan endişelerin giderilmesine yönelik e-uygulama politikalarının belirlenmesi önemli bir aşamayı oluşturmaktadır. İlgili alanda uluslararası dernekler ve sivil toplum örgütlerinin öncülük ettiği, kurumsal elektronik bilgi yönetimi ilkelerinin geliştirilmesine dönük bazı çalışmalar, alanda referans oluşturabilecek niteliktedir (American Management Association, 2008; Flynn, 2006; 2009; The ePolicy Institute, 2012). Literatürde özellikle 2000’li yıllarla birlikte kurumsal ve sosyal etkileriyle İnternet kullanımı, anlık mesajlaşma, bloglar, e-posta yönetimi, sosyal ağların kurumsal sistemlere etkisi üzerine çalışmaların yoğunlaştığı gözlenmektedir (American Management Association, 2006-2008; Christine, 2003; Flynn, 2007; Kornblum, 2008; Vijayan, 2008; Wilson, 2003). Ülkemizde de özellikle son yıllarda kurumsal İnternet kullanımı, yasaklar ve sosyal ağ uygulamalarının kurumsal etkileri üzerine literatürün zenginleştiği gözlenmektedir (Bayzan, 2009; Genç, 2010; Karaçor, 2009; Köse ve Özen, 2010; Vural ve Bat, 2010). Öte yandan ülkemizde kurumsal elektronik bilgi sistemlerinin bir parçası olarak İnternet, e-posta, blog ve sosyal ağ sitelerinin denetimi ve iş süreçlerinde e-bilgi sistemlerinin yerini tanımlayan çalışmalar sınırlı sayıdadır. Çalışma bu çerçevede inceleme yapılan kurumlarda elektronik bilgi sistemlerine dönük var olan koşulları tanımlamaya yönelmektedir.

Metodoloji

Çalışmada 12 kuruma bağlı 45 birimde e-bilgi sistemleri, İnternet içeriğinin denetimi ve endişe duyulan web içerikleri, e-posta ve kurumsal e-arşivlerin kullanımına dönük olarak var olan koşulların analiz edilmesi amaçlanmaktadır. Bu çerçevede geliştirilen anket Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi, Devlet Planlama Teşkilatı, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Diyarbakır Nüfus Müdürlüğü, Göral Bilgi İşlem, İHA-TGRT Haber-Türkiye Gazetesi, Milli Eğitim Müdürlüğü, Osman Gazi Üniversitesi, Toprak Mahsulleri Ofisi, Sağlık Bakanlığı, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ve Vakıflar Genel Müdürlüğüne bağlı 45 birime dağıtılmıştır. Anketin dağıtılacağı birimler belirlenirken, aynı kurum içerisinde elektronik sistemlerin kullanımı ve ilgili sistemlerin denetimi üzerine farklı düzeylerde uygulamalar olabileceği düşünülerek, konu ile ilgili kurumların yönetim hizmetleri, bilgi işlem, genel evrak ve arşiv birimleri ile ön görüşmeler yapılmış, ankete katılacak birimler bu görüşmelerin sonucunda belirlenmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS (Statistical Package for Social Sciences) kullanılmış, veriler betimsel istatistikleri alınarak değerlendirilmiştir. Yukarıdaki kurumlarda ankete katılan birimlerin %20’si (9 birim) bilgi işlem, %64,4’ü (29 birim) genel idari işler, %15,6’sı (7 birim) planlama ve koordinasyondan oluşmaktadır. Birimlerden bazı sorulara yanıt alınmadığı için bazı tablolarda toplam sayı 45’in altında kalabilmektedir.

Bulgular

Kurumlarda elektronik bilgi sistemlerini iletişimi gerçekleştirmek ve aranan bilgiye erişmek için kullanan birimlerin oranı %82,1’dir. İnceleme yapılan birimlerin sadece %17,9’u elektronik bilgi sistemlerini iş süreçlerinde kullanmadıklarını dile getirmişlerdir.

Elektronik bilgi sistemlerini en çok yazışmaları gerçekleştirmek için kullanmaktadırlar (%70,7). Ardından raporlar (%62,5), formlar (%37,8), ve e-postalar (%33,3) sıralanmaktadır. Birimlerde elektronik belge yönetimi uygulamalarına geçme oranı %33,3’dür (Denekler birden fazla şık işaretleyebildiğinden sonuçlar %100’ün üzerinde çıkmaktadır).

E-imza sertifikasına genellikle yöneticiler sahiptir (toplam %74,3). Hiçbiri seçeneğine yanıt veren beş birim açık uçlu diğer seçeneğini de boş bırakmıştır (Tablo 1).

Tablo 1. Kurumlarda e-imza sahibi personel profili

	N	%
Üst yöneticiler	19	54,3
Alt ve orta düzey yöneticiler	7	20,0
Sistem uzmanları	3	8,5
Tüm çalışanlar	1	2,9
Hiçbiri	5	14,3
Toplam	35	100,0

Elektronik bilgi ve belge yönetimi sistemlerinin uygulama koşullarını tanımlamaya dönük politikalara ya da kurum içi düzenlemelere sahip olma oranı %21,6’da kalmaktadır. Elektronik sistemlerin kullanımı ile ilgili yasal düzenlemeler ise birimlerin sadece %29,7’sinde bulunmaktadır. Herhangi bir bilgi ihtiyacı ya da soruşturma sürecinde birimler %44,4 oranında elektronik kopyaları, %24,3 oranında ise e-arşivleri kullanıma sunabilmektedirler (Birden fazla şık işaretlenebildiğinden yanıtların toplamı %100’ü geçmektedir).

Tablo 2. Yazışma, genel evrak, muhasebe ve insan kaynakları bilgi sistemlerini içeren bütünsel bir bilgi sisteminin varlığı

	N	%
Elektronik bilgi sistemlerine dönük politika ya da yasal düzenlemelerin varlığı	8	21,6
Elektronik sistemlerin kullanımı ve işlemler ile ilgili düzenlemelerin varlığı	11	29,7
E-kaynaklar üzerine soruşturmanın yedek kopyalar üzerinde yürütülebilmesi	16	44,4
Soruşturmaların e-arşivde yürütülebilmesi	9	24,3

Tablo 3 ankete katılan birimlerin yarısından çoğunun çalışanların İnternet'te geçirdiği süre, erişilen içerik vb. bilgileri düzenli aralıklarla denetlediğini göstermektedir (%54,8). Yalnızca %4,7'lik kesim kurum personelinin İnternet gezintilerini denetlemediklerini ifade etmiştir.

Tablo 3. İnternet'te geçirilen süre, içerik ya da ilgili diğer bilgilerin gözetim altında tutulması

	N	%
Tüm çalışanlar için	23	54,8
Seçilmiş iş kategorileri için	17	40,5
Gerçekleştirilmiyor	2	4,7
Toplam	42	100,0

İnternet içeriğinin denetim sıklığı incelendiğinde %68,3 oranında herhangi bir özel koşula bağlı kalmadan sürekli ya da rutin aralıklarla bu denetimin gerçekleştirildiği, %31,7 oranında özel durumlarda ya da rutin olmayan aralıklarda İnternet erişimlerinin denetlendiği görülmektedir (Tablo 4).

Tablo 4. İnternet içeriğinin denetlenme sıklığı

	N	%
Sürekli	20	48,8
Rutin	8	19,5
Ara sıra	6	14,6
Özel koşullarda denetim yapılıyor	7	17,1
Toplam	41	100,0

İnternet içeriğinin denetlenmesinde genel eğilim, denetimin çalışanlara duyurmama yönündedir (%51,2). İlgili konuda kurum personelinin bilgilendirilme oranı %48,8'de kalmaktadır.

Kurumsal İnternet bağlantılarının denetimine dönük bilgilendirmelerin %23,8'i kurumun e-posta istemcileri, %16,6'sı kurum içi resmi yazışma kanalları, %11,9'u eğitim faaliyetleri, %9,5'i ise diğer e-posta istemcileri kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Deneklerin %28,6'sı diğer seçeneğini işaretlemelerine rağmen ayrımı vermemişlerdir. Bu oranın önemli bir bölümünün yüz yüze görüşmeden oluştuğu düşünülmektedir (Tablo 5).

Tablo 5. Denetim çalışmaları hakkında kurum personelinin bilgilendirilme yöntemi

	N	%
Eğitim faaliyetleri	5	11,9
Kurumun e-posta istemcisi	10	23,8
Kişisel e-posta istemcileri	4	9,5
Resmi yazışma kanalı	7	16,6
Yazılı broşür el kitabı vb.	4	4,8
Diğer	12	28,6
Toplam	42	100,0

Çalışanların erişmesinden en çok endişe duyulan siteler sırasıyla cinsel içerikli siteler (%92,9) ve oyun siteleridir (%74,4). Öte yandan kurumlar önemli oranda çalışanların sosyal ağlara erişmesinden endişe duymaktadırlar (%64,3). Çalışanların eğlence sitelerine girmelerinden %59,5, alışveriş sitelerine girmelerinden %42,9 oranında endişe duyulurken, en az endişe duyulan alanı spor siteleri oluşturmaktadır (%31,7) (Tablo 6).

Tablo 6. Erişiminden endişe duyulan web siteleri

	N	%
Cinsel içerikli siteler	39	92,9
Oyun siteleri	32	74,4
Sosyal ağ siteleri	27	64,3
Eğlence siteleri	25	59,5
Alışveriş siteleri	18	42,9
Spor siteleri	13	31,7

Blog ortamlarının (blogosphere) denetlenme oranı, e-posta ve web sayfalarının denetlenme oranına göre daha düşüktür. Blog ortamları %52,5 oranında denetlenmektedir. Kurum dışı blogları denetim altında tutmak ve engellemek için yazılım uygulamalarını birimlerin %57,9'u kullanmakta, %42,1'i kullanmamaktadır.

Birimlerin %53,9'unun kurumsal e-posta kotası 1Gb ve altındadır. Bu oran kurumsal iletişim için kullanılan e-posta sistemlerinin sınırlı kotalara sahip olduğunu ortaya koymaktadır (Tablo 7).

Tablo 7. Personele dönük e-posta kota uygulaması

	N	%
<=1Gb	21	53,9
2-4 Gb	5	12,8
3-5 Gb	8	20,5
6-10 Gb	3	7,7
>11 Gb	2	5,1
Toplam	39	100,0

İnceleme yapılan birimlerin yarısından fazlası e-postaların saklanmasına dönük programlı bir uygulamaya sahip değildir.

Tablo 8. E-posta arşivlerinin saklanma süresi

	N	%
1 Ay	4	9,5
3 Ay	4	9,5
6 Ay	9	21,5
Depolama alanı dolmaya başladıkça siliniyor	18	28,6
Konuya ilişkin herhangi bir düzenleme yok	13	30,9
Toplam	39	100,0

Çalışanların kurum uzantılı kişisel e-posta hesapları önemli oranda denetim altında tutulmaktadır (%63,7). Denetim gerçekleştirmediğini ifade eden birimlerin oranı %36,3'te kalmaktadır. Denetimin ne şekilde yapıldığına dönük açık uçlu soruya ağırlıklı olarak "bilgi işlem birimi" yanıtı verilmiştir.

İçeriği sakıncalı ya da uygun bulunmayan web sitelerine erişimi engellemek için %83,3 oranında engelleme yazılımı kullanılmaktadır.

Anket sonuçlarına göre iş süreçlerinin bir parçası olarak üretilen ve kişisel bilgisayarlarda saklanan elektronik kaynakların %35,7'si çalışanlar tarafından farklı formatlara da aktarılarak saklanmaktadır. Bu işlemin tüm bilgi kaynaklarına uygulanma oranı %23,8'dir. (Tablo 9).

Tablo 9. Çalışanların kişisel bilgisayarlarındaki dosyaların ortak erişim için farklı ortamlara aktarılması

	N	%
Tüm belgeler için	10	23,8
Seçilmiş iş kategorileri için	15	35,7
Nadiren	4	9,6
Gerçekleştirilmiyor	13	30,9
Toplam	42	100,0

Sonuç

Kurumsal iş süreçlerinde elektronik sistemlerin kullanımı giderek yaygınlaşmakta, iletişim, paylaşım ve bilgi içeriğinin yer aldığı her platform iş akışının bir parçasına dönüşmektedir. İncelemelerin gerçekleştirildiği 12 kuruma bağlı 45 birimde iş süreçlerinde yapılandırılmış elektronik bilgi sistemlerinin kullanım oranı yaygındır. Ancak bu oran içerisinde rutin bilgilendirme ve iletişim faaliyetleri de yer almaktadır. Nitelikli elektronik imza sertifikası çerçevesinde yazışmalarını ve diğer belge yönetimi uygulamalarını elektronik ortama taşıyan kurumların oranı azınlıkta kalmaktadır. Öte yandan inceleme yapılan birimler e-posta, sosyal ağlar vb. aracılığıyla en azından kurum içi yazışmaların %70'in üzerinde elektronik ortama taşımışlardır.

Araştırma sonuçları incelendiğinde resmi yazışmalarını elektronik ortama taşıyan kurumların önemli bir çoğunluğunun e-imza yetkisini kurum geneline yaymak yerine üst düzey yöneticilerde topladıkları görülmektedir. Alt ve orta düzey yöneticilerin e-imza sertifikasına sahip olma oranı %20'de kalmaktadır.

İnceleme yapılan birimlerin önemli bir çoğunluğu ana hizmet etkinlikleri arasında yer alan genel evrak, muhasebe, insan kaynakları bilgi sistemlerini içeren bütünsel elektronik sistemlere sahip değildir. Kurumlar genellikle elektronik bilgi sistemlerine dönük politika ya da yasal düzenlemelere sahip değildir. Çeşitli düzeylerde denetim ve soruşturmalarda e-kaynaklar ağırlıklı olarak kullanıl(a)mamaktadır.

İnceleme yapılan birimlerde çalışanların yarısından fazlasının İnternet'te geçirdiği süre, içerik ve ilgili diğer bilgilerinin gözetim altında tutulduğu görülmektedir. Kurumların yaklaşık %70'i İnternet gezintilerini kurumsal iş sürecinin bir parçası olarak düzenli biçimde denetlemektedir. Ancak yarısından fazlasının bu denetimle ilgili çalışanları bilgilendirmemesinin etik bir sorun olduğu düşünülmektedir.

Kurumlar ağırlıklı olarak çalışanların web sitelerinde yaptıkları gezintileri denetim altında tutmakta, sakıncalı görülen sitelere erişimi engellemektedirler. Endişe duyulan web siteleri içerisinde sosyal ağlar %72,5 gibi ciddi bir oranda yer almaktadır. Çalışanların sosyal ağlarda harcadıkları zamana ilişkin kaygılardan da kaynaklanabilecek engellemelerin nedenlerinin, ayrı bir çalışmada ele alınması önemli görülmektedir. Kolay kullanımı ve gelişmiş özellikleriyle profesyonel iş süreçlerinde iletişim, depolama, bilgi erişim ve bilgi paylaşımı için kullanılabilecek sosyal ağların olanakları konusunda daha yoğun bilgilendirme faaliyetlerinin yürütülmesinde yarar görülmektedir.

Kurumsal iş süreçlerinde etkin olarak kullanılan e-postalara dönük kota uygulamaları bir başka tartışma konusudur. Kota uygulamalarının gelişen teknolojiler de göz önüne alınarak yeniden yapılandırılması önemli görülmektedir.

E-posta arşivlerine dönük saklama planlarında da ciddi belirsizlikler söz konusudur. Kurumların yarısından fazlası e-arşivlere dönük herhangi bir saklama planına sahip değildir. Öte yandan çalışanların e-posta içeriklerinin gözetlenme oranı %60'ın üzerinde çıkmaktadır. Kişisel e-posta hesapları içerisindeki mesajların, herhangi bir soruşturma olmadan neden denetlendiği ayrı bir inceleme konusudur.

Çalışma hayatı ile ilgili kişisel bilgisayarlarda yer alan içeriğin %60'a yakını iş platformlarına da aktarılmaktadır. Elde edilen sonuç kuruma farklı kanallarla gelen bilgi içeriğinin ortak bir platformda tanımlanması ve iş süreçlerinde etkin kullanımına dönük e-arşiv sistemlerine önemli oranda gereksinimin olduğunu ortaya koymaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde kurumların bilgi içeriğinin denetimine dönük ciddi önlemler almalarına karşın, bu içeriğin iş süreçlerinde kullanımını sağlayacak ilkelerin belirlenmesi, yapılandırılmamış günlük içeriğin ortak platformlarda yönetimi konularında zayıf kaldıkları görülmektedir.

Sonuç olarak, kurumların elektronik sistemlerde bilgi içeriğinin sağlanması, düzenlenmesi, kullanımı ve erişim yetkilendirmelerinin yapılması, paylaşım, içeriğin gerektiğinde farklı ortamlara belirlenen formatlarda aktarımı, güvenliği, saklama ve ayıklama dönemlerinin belirlenmesi, dijital koruma ve arşivleme üzerine yaptırım gücü olan yazılı politikalar geliştirmeleri gerekmektedir. İnceleme yapılan kurumların elektronik iletişim ve bilgi sistemlerini yaygın olarak kullanmalarına rağmen ilgili alanda yazılı düzenlemelere sahip olmamaları kaygı vericidir. Kurumlar ağırlıklı olarak aynı iş süreçleri için elektronik ve basılı ortamı paralel biçimde yürütmektedirler. İlerleyen dönemlerde iş süreçleri bütünüyle elektronik ortama taşındığında, ilgili düzenlemelerin elektronik ortamla ilgili tüm iş süreçlerini içerecek biçimde geliştirilmesi bir zorunluluk haline gelecektir. Geliştirilecek düzenlemelerde iş süreçlerinde sosyal web uygulamalarının kullanımı, farklı bilgi sistemlerinin bütünleştirilmesi konuları üzerine de belirlemeler yer almalıdır. Araştırma konusu ile ilgili kurumsal gelişmelerin bundan sonraki dönemlerde de yakından izlenmesi önemli görülmektedir.

Kaynakça

American Management Association. (2006). 2006 *Workplace e-mail, instant messaging & blog survey: Bosses battle risk by firing e-mail, IM & blog violators*. 26 Ocak 2012 tarihinde <http://press.amanet.org/press-releases/28/2006-workplace-e-mail-instant-messaging-blog-survey-bosses-battle-risk-by-firing-e-mail-im-blog-violators/> adresinden erişildi.

- American Management Association. (2008). *2007 Electronic monitoring & surveillance survey: over half all employers combined fire workers for email and internet abuse*. 28 Şubat 2008. 26 Ocak 2012 tarihinde <http://press.amanet.org/press-releases/177/2007-electronic-monitoring-surveillance-survey/> adresinden erişildi.
- Bayzan, Ş. (2009). Türkiye ve dünyada İnternet yasakları ve sansür kavramı ile zararlı içeriğe karşı yaptırım ve uygulamalara genel bir bakış. *Akademik Bilişim'09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*, 11-13 Şubat 2009 Harran Üniversitesi, Şanlıurfa., 383-388
- Bulut, E. A. (2009). Türkiye'de İnternet yasakları. *Bilgi Dünyası*, 10 (2), 163-185.
- Cimtech Ltd. (2009). *Managing information and documents: The definitive guide*. 01.09.2009 tarihinde http://www.doconsite.co.uk/Resources/PDF/2009/2009_MIDTDG_complete_web.pdf adresinden erişildi.
- Cisco, S. L. ve Strong, K. V. (1999). The value added information chain. *Information Management Journal*, 33(1), 4-15.
- Christine, Y. C. (2003). The IM invasion; instant-messaging provider are targeting corporations in a big way. Does using IM make sense. *Fortune*, 26 Mayıs 2003, 123. 276 Ocak 2012 tarihinde http://money.cnn.com/magazines/fortune/fortune_archive/2003/05/26/343100/index.htm adresinden erişildi.
- Duranti, L. (2000). The InterPARES Project. 3 Ağustos 2012 tarihinde http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip1_dissemination_cpr_symposium_2000.pdf adresinden erişildi.
- Flynn, N. (2006) . *ePolicy best practices: A business guide to clean & compliant, safe & secure e-mail and Web usage and content*. The ePolicy Institute. 25 Ocak 2012 tarihinde http://www.lbm-engine.com/messageLabs/MessageLabs_ePolicy_Guidebook.pdf adresinden erişildi.
- Flynn, N. (2007). *Top tips for e-mail management: best practices to successfully manage e-mail to maximize compliance and minimize risk*. The ePolicy Institute. 24 Ocak 2012 tarihinde http://www.rpost.com/pdf/top_tips_for_email_management-epolicy_institute.pdf adresinden erişildi.
- Flynn, N. (2009). *ePolicy handbook*. American Management Association: Broadway. 26 Ocak tarihinde http://www.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=bsBpH2Yt9QcC&oi=fnd&pg=PR7&dq=Internet,+Blogs,+social+networks,+%22information+management%22&ots=NUkAtFo0OG&sig=d9vuYjC5UmvPef6SayfkbBViWlg&redir_esc=y#v=onepage&q=Internet%2C%20Blogs%2C%20social%20networks%2C%20%22information%20management%22&f=true adresinden erişildi.
- Genç, H. (2010). İnternetteki etkileşim merkezi sosyal ağlar ve e-iş 2.0 uygulamaları. *Akademik Bilişim Konferansı*, 12 Şubat 2010, Muğla Üniversitesi, Muğla. 3 Ağustos 2012 tarihinde <http://ab.org.tr/ab10/kitap/AB10-guncel.pdf> adresinden erişildi.
- Hare, C. E. ve McLeod, J. (1997). *Developing a record management programme*. London: Aslib
- Karaçor, S. (2009). Halkla ilişkilerde iletişim aracı olarak bloglar. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(2), 87-99. 26 Ocak 2012 tarihinde http://iibf.nigde.edu.tr/dergi/2009_2_makaleler/6.pdf adresinden erişildi.
- Kornblum, J. (2008). Social, work live collide on networking websites. *USA Today*, 18 Ocak 2008. 26 Ocak 2012 tarihinde http://www.usatoday.com/tech/webguide/internetlife/2008-01-17-social-network-nobarriers_N.htm adresinden erişildi.
- Köse, G. ve Özen, G. (2010). İnternette sansür üzerine bir değerlendirme. Serap Kurbanoğlu ve diğerleri (Yay. Haz.). *Bilgi Yönetiminde Teknolojik Yakınsama ve Sosyal Ağlar: 2. Uluslararası Değişen Dünyada Bilgi Yönetimi Sempozyumu*, 22-24 Eylül 2010, Ankara, Türkiye. *Bildiriler* içinde (s. 113-122). Ankara: H.Ü. Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.
- Lavoie, B. ve Dempsey, L. (2004). Thirteen ways of looking at... digital preservation. *D-Lib Magazine*, 10(7/8). 28 Temmuz 2012 tarihinde <http://www.dlib.org/dlib/july04/lavoie/07lavoie.html> adresinden erişildi.
- Nordheim, S. ve Päiväranta, T. (2006). Implementing enterprise content management: from evolution through strategy to contradictions out-of-the-box. *European Journal of Information Systems*, 15, 648-662.
- Penn, I. A., Pennix, G.B. ve Coulson, J. (1994). *Record management handbook*. 2nd ed. Aldershot, Hants: Gower.
- Runardotter, M. (2007). *Information technology, archives and archivists- an interacting trinity for long-term digital preservation*. Lulea University of Technology Department of Business Administration and Social Sciences Division of Information Systems Sciences 29 Eylül 2009 tarihinde <http://publ.luth.se/1402-1757/2007/08/LTU-LIC-0708-SE.pdf> adresinden erişildi.
- Ruusalepp, R. (2005). Digital preservation in archives: An overview of current research and practices, Estonian Business Archives. 27 Temmuz 2012 tarihinde http://www.ltu.se/cms_fs/1.67269!/file/DigiPreservSurvey_2005.pdf adresinden erişildi.
- Scott, J., Globe, A. ve Schiffner, K. (2004). Jungles and gardens: The evolution of knowledge management at J.D. Edwards, *MIS Quarterly Executive*, 3, 1, 37-52.
- Smith, R.J. ve Kallaus N.F. (1997). *Records management*. Cincinnati, OH: South Western Education Publishing.
- Smith, H.A. ve McKeen, J.D. (2003). Developments in practice VIII: Enterprise content management. *Communications of the AIS*, 11(33), 647-659.
- The ePolicy Institute*. (2012). The ePolicy Institute. 23 Ocak 2012 tarihinde <http://www.epolicyinstitute.com/> adresinden erişildi.
- Vijayan, J. (2008). Nine D.C. city employees to be fired over porn at work. *NBC4.com*, 23 Ocak 2008. NBC4.com. 26 Ocak 2012 tarihinde http://www.computerworld.com/s/article/9058938/9_D.C._employees_fired_for_viewing_porn_sites_at_work adresinden erişildi.
- Vural, Z.B.A. ve Bat, M. (2010). Yeni bir iletişim ortamı olarak sosyal medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesine yönelik bir araştırma. *Journal of Yasar University*, 20 (5), 3348-3382. 26 Ocak 2012 tarihinde <http://www.siyasaliletisim.org/pdf/sosyalmedya.pdf> adresinden erişildi.
- Wilson, H. (2003). Fast and furious: Instant Messaging puts e-mail into the snail mail class. *The Guardian*, 19 Mayıs 2003, 26 Ocak 2012 tarihinde <http://www.guardian.co.uk/money/2003/may/19/jobsadvice.careers1> adresinden erişildi.