



**ULUSLARARASI STANDART VE MODELLER ÇERÇEVESİNDE
KURUMSAL İÇERİK YÖNETİMİNİN İNCELENMESİ**

Kafiye SEMİZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANA BİLİM DALI

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
BİLİŞİM ENSTİTÜSÜ**

ARALIK 2019

Kafiye SEMİZ tarafından hazırlanan “ULUSLARARASI STANDART VE MODELLER ÇERÇEVESİNDE KURUMSAL İÇERİK YÖNETİMİNİN İNCELENMESİ” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile Gazi Üniversitesi Yönetim Bilişim Sistemleri Ana Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Doç.Dr.Aslıhan TÜFEKÇİ

Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Ana Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.



Başkan: Doç.Dr.Sami ŞAHİN

Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Ana Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.



Üye: Doç.Dr.Ayfer ALPER

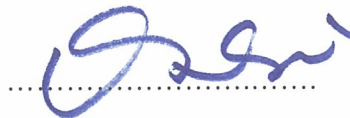
Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Ana Bilim Dalı, Ankara Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.



Tez Savunma Tarihi: 20/12/2019

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.



Doç. Dr. Aslıhan TÜFEKÇİ

Bilişim Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Kafiye SEMİZ

20/12/2019

ULUSLARARASI STANDART VE MODELLER ÇERÇEVESİNDE KURUMSAL İÇERİK YÖNETİMİNİN İNCELENMESİ

(Yüksek Lisans Tezi)

Kafiye SEMİZ

GAZİ ÜNİVERSİTESİ

BİLİŞİM ENSTİTÜSÜ

Aralık 2019

ÖZET

Artık kurumlar için bilginin sadece saklanması değil, elde edilen bilgilerin yönetilmesi, kullanılması ve kurum amaçları doğrultusunda anlamlandırılması da önemli hale gelmiştir. Uluslararası standartlar ve modeller ise bu süreçlerin etkin ve sistematik bir şekilde yönetilmesini amaçlamaktadır. Bilişim araçlarının yanı sıra kurum kültürü, stratejik yapısı, insan faktörü gibi unsurlar da bu süreçlerin temelinde yer almaya başlamıştır. Bu çalışmada bir kamu kurumunda görev yapan personelin kullanmakta oldukları kurumsal içerik yönetim sistemlerine dair görüşleri, ISO standartları ve kurumsal içerik yönetim modelleri doğrultusunda incelenmiştir. İçerik yönetim sistemleri ile ilgili beklentilerinde, sistemlerin tek bir sistem üzerinden bütünleşik olarak yapılandırılması ve çalışanların ihtiyaçlarına yönelik tasarlanması gibi gereklilikler ön plana çıkmıştır. Çalışanların ihtiyaçları genel olarak etkin dokümantasyon yönetimi, iş takibi ve raporlama ile kurumsal iletişimi sağlayan sistemler olarak belirlenmiştir.

Bilim Kodu : 114601

Anahtar Kelimeler : Bilgi yönetimi, kurumsal içerik yönetimi, ISO standartları, kurumsal içerik yönetimi modelleri

Sayfa Adedi : 83

Danışman : Doç. Dr. Aslıhan TÜFEKÇİ

INVESTIGATION OF CORPORATE CONTENT MANAGEMENT IN THE
FRAMEWORK OF INTERNATIONAL STANDARDS AND MODELS

(M. Sc. Thesis)

Kafiye SEMİZ

GAZİ UNIVERSITY
INFORMATICS INSTITUTE

December 2019

ABSTRACT

It is now important for organizations not only to save information, but also to manage, use and make significant of the information obtained for the purposes of the organization. International standards and models aim to manage these processes effectively and systematically. In addition to information tools, factors such as corporate culture, strategic structure and human factor have started to take place on the basis of these processes. In this study, the opinions of the personnel working in a public institution about the corporate content management systems they use are examined in accordance with ISO standards and corporate content management models. In terms of content management systems, the requirements such as the integrated configuration of the systems through a single system and designing for the needs of the employees came to the fore. The needs of the employees are generally defined as systems that provide effective documentation management, job tracking and reporting and corporate communication.

Science Code : 114601

Key Words : Information management, corporate content management, ISO standards, corporate content management models

Page Number : 83

Supervisor : Assoc.Prof.Dr. Aslıhan TÜFEKÇİ

TEŞEKKÜR

Çalışmalarım boyunca desteğini benden esirgemeyen, Sayın Danışmanım Doç.Dr.Aslıhan TÚFEKCI'ye, çalışmama değerli görüşleri ile katkı sunan YEĞİTEK personeline, çalışmam sırasında manevi desteklerini her zaman yanımda hissettiğim aileme ve sevdiklerime teőekkürü borç bilirim.



İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	iix
SİMGELER VE KISALTMALAR.....	x
1. GİRİŞ.....	1
2. İÇERİK YÖNETİMİ.....	5
2.1. Bilgi.....	5
2.2. Bilgi Türleri.....	6
2.3. Bilgi Yönetimi.....	7
2.4. Bilgi Sistemlerinin Kurumsal Performansa Etkisi.....	9
2.5. Kurumsal İçerik Yönetimi.....	10
2.6. ISO Standartları.....	17
2.7. Türkiye’ de Bilgi Yönetimi Standartları ile İlgili Çalışmalar.....	21
2.8. İçerik Yönetim Sistemlerinin Analiz ve Tasarımı.....	22
3. YÖNTEM.....	27
3.1. Araştırma Modeli.....	27
3.2. Çalışma Alanı.....	28
3.3. Çalışma Grubu.....	30
3.4. Veri Toplama Aracı.....	32
3.5. Veri Analiz Yöntemleri.....	35
4. BULGULAR.....	37
4.1. Sistem Yöneticilerine İlişkin Bulgular.....	37
4.2. Birim Yöneticilerine İlişkin Bulgular.....	41

	Sayfa
4.3.Kurum Personeline İlişkin Bulgular.....	44
4.4.Tüm Çalışanlara İlişkin Bulgular	48
4.5. Bilgi Yönetim Süreçleri Formuna İlişkin Bulgular.....	52
5. SONUÇ ve ÖNERİLER.....	55
KAYNAKLAR.....	67
EKLER.....	73



ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 3.1. Katılımcıların görev dağılımı.....	30
Çizelge 3.2. Katılımcılara ilişkin özellikler.....	31
Çizelge 3.3. Nitel araştırmada inandırıcılığın olması için kullanılan yöntemler	34
Çizelge 4.1. Sistem yöneticileri görüşlerine göre içerik yönetim sistemleri tasarımı.....	39
Çizelge 4.2. Birim yöneticilerinin kurumda kullanılan içerik yönetim sistemlerini kullanma durumları.....	41
Çizelge 4.3. Birim yöneticilerinin görüşlerine göre kurumsal içerik yönetim sistemlerinin tasarımları.....	43
Çizelge 4.4. Kurum personelinin kurumsal içerik yönetim sistemlerini kullanma durumları.....	44
Çizelge 4.5. Kurum personeli görüşlerine göre kurumda kullanılan içerik yönetim sistemleri tasarımları.....	46
Çizelge 4.6. Kurumsal içerik yönetim sistemlerinin YEĞİTEK'te kullanılma amacı...	48
Çizelge 4.7. Kurumsal içerik yönetim sisteminin tasarımlarına ilişkin görüşler.....	49
Çizelge 4.8. Kurumsal içerik yönetiminde ihtiyaç duyulan bilgi/belgeler.....	50
Çizelge 4.9. Kurumsal içerik yönetim sisteminden çalışanların beklentileri.....	51

SİMGELER VE KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar

Açıklamalar

DYS

Doküman yönetim sistemi

İSO

Uluslararası Standartlar Örgütü

KİY

Kurumsal içerik yönetimi

MEB

Milli Eğitim Bakanlığı

MEBBİS

Milli Eğitim Bakanlığı bilişim sistemleri

TSE

Türk Standartları Enstitüsü

YEĞİTEK

Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü

1. GİRİŞ

Kurumların diğer kurumlar karşısında rekabet avantajı sağlaması bilginin elde edilmesi ve kurum amaçları doğrultusunda kullanılması ile doğrudan bağlantılıdır (Lei, Hitt ve Bettis, 1996). Bu durum; son zamanlarda bilgi yönetimi kavramını sıklıkla karşımıza çıkarmakta olup bilgi yönetiminin üzerinde çalışılan bir konu haline gelmesini sağlamıştır. Bilgi yönetiminde temel süreçler; bilginin elde edilmesi, elde edilen bilginin anlamlı hale dönüştürülmesi, dönüştürülen bilginin kurumların iş süreçlerinde kullanılması ve bu haliyle bilginin korunmasıdır. Kurumsal içerik yönetiminin temelinde yatan anlayış ise kurumsal bilginin üretilmesi, depolanması, korunması ve dağıtılması ile ilgili süreçlerin bütünsel olarak yönetilmesini sağlamaktır. Bu temelleri yerine getirmek için kurumlar farklı işlevleri yapan birçok sistemden ve araçtan faydalanabilmektedir.

Kurumsal içerik yönetim sistemlerinin son zamanlarda ön plana çıkması ile içerik yönetimine ilişkin uluslararası standartlar yayınlanmış ve içerik yönetimi modelleri ortaya konmuştur. Araştırma kapsamında iki alana yönelik (bilgi yönetimi, bilgi güvenliği) standartlar ile kurumsal içerik yönetim modelleri incelenerek kurumsal içerik yönetiminin etkinliğini artıracak standartlar ve modeller bir araya getirilmiş ve bir kurumun içerik yönetim sistemi bu doğrultuda incelenmiştir. Uluslararası standartlar ve içerik yönetim modelleri temel alınarak bir kuruma ait içerik yönetim sisteminin sahip olması gereken özellikleri belirlenmiştir.

Bu çalışmada; Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü (YEĞİTEK) bünyesinde bulunan içerik yönetim sistemleri personel görüşleri ve alan yazın çerçevesinde incelenmiş olup mevcut durumu analiz edilmiştir. Kurum personeli görüşleri doğrultusunda kurumsal içerik yönetim sisteminden beklentiler belirlenmiş ve olması istenen sistem özellikleri alan yazın ve beklentiler doğrultusunda belirlenmiştir.

Bilgi yönetimi yaklaşımları bilgi varlıklarının yaşam döngüsü içerisinde yönetilmesi için ihtiyaç duyulan stratejileri, becerileri, süreçleri ve araçları içermektedir (Smith ve Mckeen, 2003). Her geçen gün bilgi yönetiminin öneminin ön plana çıkmasına rağmen kurumsal anlamda tüm bu süreçleri, becerileri, araçları, stratejileri, model ve standartları araştıran çalışmaların alan yazında sınırlı sayıda bulunduğu ve iş süreçlerine entegre edilmediği fark edilmiştir. Bu kapsamda personel ve kurum ihtiyaçlarına uygun, karar verme süreçlerini

destekleyecek; bilgi yönetimi ve bilgi güvenliği standartlarının göz önünde bulundurulduğu bilgi yönetim süreçlerinin, mevcut iş süreçlerine entegre edilmesi gerekli görülmüş ve söz konusu araştırmayı yapmayı gerekli kılmıştır.

Kurumlarda değişik hiyerarşik kademelerde bulunan yöneticilerin ve kurum çalışanlarının ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanmış sistematik bir içerik yönetim sisteminin bulunmaması, doğru bilgiye doğru zamanda ve doğru kişilerin erişmesi konusunda sorun oluşturmaktadır. Bu durumun, kurum içi elde edilen bilginin, kurum stratejisine uygun kararlar alınmasında, kurumda yapılan işlerin takip edilmesinde ve değerlendirilmesinde pek de anlamlı sonuçlar vermediği ortaya konulmuştur. Kurumsal düzeyde bilgi yönetim stratejisi eksikliği, kurumların içerik yönetimlerinin sistematik bir şekilde oluşturulmamasına neden olmakla birlikte; personel ihtiyaçları, standartlar ve modellerin göz önünde bulundurulmadığı anlamına gelmektedir. Araştırma yapılan kurumda kurumsal içerik yönetimi sistemlerinin önemi ve bilinirliğinin istenilen seviyede olmadığı fark edilmiş ve bu durumun da kullanım düzeyini etkilediği düşünülmüş ve bu durumu araştırma yapılmıştır.

Araştırmada bilgi yönetiminin yanı sıra kurumsal bilgi yönetimi kavramı üzerinde durulmuştur. Kurum sistem yöneticileri, birim yöneticileri ve personel görüşleri alınarak kurumda kullanılan içerik yönetim sistemleri ile ilgili mevcut durumun analiz edilmesi sağlanmış ve katılımcı görüşleri doğrultusunda içerik yönetim sistemlerinden beklentileri belirlenmiştir. Araştırma kapsamında kurumsal içerik yönetimi ile ilgili uluslararası standartlar ve kurumsal içerik yönetim modelleri incelenmiş olup kurum ihtiyacına uygun standart ve modeller doğrultusunda bir kurumsal içerik yönetiminin özellikleri belirlenmiştir.

Araştırmanın amacı; araştırma yapılan kurumun, kurum içi içerik yönetim sistemlerinin kullanım düzeyinin artırılması için kullanıcı ihtiyaçlarının belirlenmesi ve kullanılmama nedenlerinin araştırılarak tüm kurumlar için genellenebilir sonuçlara ulaşmaktır. Araştırma sonuçları personel görüşlerini yansıtan, uluslararası standart ve modelleri içeren kurumsal içerik yönetim sistemleri ile ilgili genel bir dokümantasyon çalışmasıdır. Bu amaçların gerçekleştirilebilmesi için aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

1. Sistem yöneticilerine göre kurumda kullanılan içerik yönetim sistemlerinin mevcut durumları ne şekildedir?
2. Birim yöneticilerinin kurumda kullanılan içerik yönetim sistemleri ile ilgili görüş ve önerileri ne şekildedir?
3. Personelin kurumda kullanılan içerik yönetim sistemleri ile ilgili görüş ve önerileri ne şekildedir?
4. Sistem yöneticilerinin, birim yöneticilerinin ve personellerin içerik yönetim sisteminden beklentileri nelerdir?
5. Kurumların bilgi yönetim sistemleri ISO 15489 ve ISO 27001 standartlarına ve kurumsal içerik yönetimi modellerine göre hangi özelliklere sahip olmalıdır?

Bu çalışmada, kurumsal içerik yönetimi ile ilgili alan yazın taraması yapılarak kurumsal bilgi yönetimi modelleri ile uluslararası standartlar incelenmiştir. Çalışma kapsamında bilgi yönetimi, uluslararası standartlar ve personel ihtiyaçları doğrultusunda bütünsel olarak ele alınmıştır. Bu şekilde çalışma sınırlı sayıda bulunduğundan alan için önemli bir analiz olmuştur.

Çalışmada, bilgi yönetimi ele alırken diğer taraftan mevcut kurumsal bilgi güvenliği sisteminin iyileştirilmesi için gerekli olan hususlara da değinilmiştir. Kişisel verilerin korunması kanunu gereğince bu çalışmalar kurumlar için gerekli olduğundan söz konusu araştırmanın, kurumlara bu noktada katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Uluslararası standartlar ve modellerde yer alan bilgi yönetimi unsurlarının, kurumsal iş süreçlerin içerisine entegre edildiği, kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda kurumsal içerik yönetim sistemleri gereksinimlerinin belirlendiği bir dokümantasyon çalışması araştırmanın önemli bir çıktısı olmuştur. Kurumlar için içerik yönetim sistemlerinin sistematik bir yapıda oluşturulması ve bu yapı oluşturulurken bir standardizasyon çalışması yapılması açısından çalışmanın anlamlı sonuçlar çıkardığı düşünülmektedir. Bu araştırma ile bilgi yönetimi ile ilgili yönetici ve çalışanların farkındalığının artacağı düşünülmektedir.

Araştırma yapılırken yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Böylelikle katılımcıların araştırmacının yönelttiği sorulara herhangi bir etki altında kalmadan gerçek görüşlerini yansıtarak içtenlikle cevaplandırdıkları kabul edilmiştir.

Araştırma, MEB'e bağlı hizmet birimlerinden olan YEĞİTEK'te görev yapan yirmi sekiz katılımcı ve veri toplama araçları olan yarı yapılandırılmış görüşme formu ve bilgi yönetim süreçleri formu ile sınırlandırılmıştır. Veri toplama araçları, bakanlık genelinde kullanılan içerik yönetim sistemleri ayrı tutularak, kurum içi kullanılan bilişim sistemleri ile sınırlandırılmıştır. Kurumsal içerik yönetim sistemleri kavramının bilinirliğinin ve bu alanda çalışmaların az olması da bir sınırlılık olarak karşımıza çıkmıştır.



2. İÇERİK YÖNETİMİ

Oxford (2011) sözlüğünde içerik kavramı; elektronik ortamdaki bir aracın içerisinde mevcut olan kayıtlı bilgi olarak tanımlanmaktadır. Bu doğrultuda, kurumsal içerik kavramı da elektronik ortamdaki araçlarda kayıtlı kurumsal bilgi olarak ifade edilebilir. Kurumsal içeriğin etkin bir şekilde depolanması; kurum stratejisi ve politikaları doğrultusunda, doğru kullanılması ve saklanması için kurumsal içerik yönetim sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır (Kalseth ve Cummings, 2002). Bu bölümde, bu kavramlar üzerinde durulmuş ve alan yazın taraması yapılmıştır.

2.1. Bilgi

Genel olarak öğrenme, araştırma, gözlemlene ve deneyim yoluyla elde ettiğimiz her türlü olgu bilgi olarak bilinmektedir (Aktan 2005). Günümüzde teknolojinin gelişmesi ile bilgi kaynakları çoğalmış ve elde edilen her türlü bilginin saklanması kolaylaşmıştır. Bilginin yönetilmesi ve karar süreçlerinde destek verici bir unsur olarak kullanılması önemli hale gelmiştir. Bilgi yönetimi; bilginin elde edilmesi, dağıtılması, karar vermeyi destekleyecek şekilde yapılandırılması ve etkin olarak kullanılmasıdır.

Bilgiyi tanımlarken anlamlı içerikten bahsedebiliriz. Veri, enformasyon ve bilgi arasındaki ilişkiden de anlaşılacağı üzere veri, enformasyonun işlenmemiş hali olup semboller ve sayısal veriler olarak ifade edilebilir. Enformasyon, verilerin işlenmiş halidir, bilgi ise enformasyonun anlamlı bir içeriğe dönüştürülmesidir (Durna ve Demirel, 2008).

Kurumlar açısından verinin anlamı, kurumda yapılan işlemlerin herhangi bir formatta kaydedilmesidir. Bu kaydedilen verinin herhangi bir anlamı yoktur. Enformasyonun bilgiden en büyük farkı anlamlı olması ve belli bir amaca göre organize edilmesidir. Bilgi ise deneyim ve enformasyonun birleştirilerek farklı bir çerçevede karar vericilerin amaçlarını karşılayacak şekilde anlamlandırılmasıdır (Brakensiek, 2002). Enformasyon ve bilginin karar verme süreçlerine etkilerine bakıldığında; enformasyon yapılandırılmış, açık nettir bilgi ise karışık ve kısmen yapılandırılmıştır. Enformasyon genel anlam çıkarmada, bilgi ise karar alma, tahminde bulunma ve kaynak planlaması yapma gibi durumlarda anahtar kaynaktır (Stenmark,2002).

2.2. Bilgi Türleri

Bilgi kaynakları çoğaldıkça bilgi türleri kavramı ortaya çıkmış ve bilgi türleri ile ilgili araştırmalar yapılmıştır. Bilgileri tek bir kategoride toplamak imkansız olduğu için bilgi türleri ile ilgili çeşitli kategoriler oluşturulmuştur. Barutçugil (2002), bilgi yönetimi kitabında; “düzenleme ve kullanma tarzına göre bilgi”, kaynağına göre bilgi” ve “niteliğine göre bilgi” olmak üzere bilgi türlerini üç kategoriye ayırmıştır.

1.Düzenleme ve kullanım tarzlarına göre bilgi türleri; idealist, sistematik ve pragmatik olmak üzere üçe ayrılmaktadır.

İdealist bilgi: Bu bilgi türü, değer, inanç, vizyon oluşturma ve hedef belirleme ile ilgili kararlar alınmasını sağlamaktadır. Bütünü algılayarak yetkin kişilerin vizyonlarıyla oluşturulur (Çankaya, 2017). Araştırma, okuma, yazma gibi davranışlar kaynağını oluşturmaktadır.

Sistematik bilgi: İş süreçleri ile ilgili yöntem ve rehber oluşturmaya yarayan bilgidir. Bilgilerin organize edilmesine katkı sağlamaktadır.

Pragmatik bilgi: İş ile ilgili bilinçli olarak kullanılan kurallar ve kavramlar olarak tanımlanmaktadır (Öztürk, 2005).

Otomatik bilgi: İş süreçlerinde oluşan rutin bilgi olarak tanımlanmaktadır. Rutin davranışlar otomatik bilgiye örnek gösterilebilmektedir.

2.Kaynağına göre bilgi türleri; örtülü bilgi ve açık bilgi olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

Örtülü bilgi: Bireylerin kendi iç dünyalarında oluşturduğu kişisel bilgi ve içeriktir. İki bileşeni vardır; birincisi “teknik bileşen” olarak ifade edilen kişinin birikimi, diğeri de zihinsel bileşen olarak ifade edilen kişilerin zihinsel yapısıdır. Deneyimler ve yaşantılar sonucu ortaya çıkmaktadır.

Açık bilgi: Yazılarla, sözlerle, resimlerle veya diğer şekilde elde edilen ve ifade edilen bilgilerdir.

Kurumsal bilgi yönetiminde daha çok açık ve örtük bilgi türleri öne çıkmaktadır. Kurumlarda örtük bilginin kullanılması ve açık bilgiye dönüştürülmesi süreçleri yer almaktadır.

3.Niteliğine göre bilgi türleri; insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi olarak üçe ayrılmaktadır.

İnsan sermayesi: Bilgi yönetiminde insan faktörü ile ilgili bilgileri içermektedir. Mesleki birikimi, meslekteki hizmet süreleri gibi bilgiler bu bilgi türü içerisinde yer almaktadır. İş süreçlerinde ortak çalışılan projelerdeki insan sayısı, çalışanların kişisel becerileri, yetenekleri, eğitim seviyeleri gibi bilgileri içererek kaynak planlamasına katkı sağlamaktadır (Çankaya, 2017).

Yapısal sermaye: Kurum iş süreçlerinde ya da dış kaynaklardan edinilmiş bilgi olarak tanımlanmaktadır.

Müşteri sermayesi: Müşteri kaynaklarından elde edinilen ve oluşturulan bilgi olarak tanımlanmaktadır.

2.3. Bilgi Yönetimi

Bilgi yönetimi; bilginin elde edilmesi, saklanması, paylaşılması ve kurumun hedefleri doğrultusunda amacına uygun kullanılması süreçlerinin etkin olarak yönetilmesidir. Bilginin iyi bir şekilde yönetilmesi küresel rekabette kurumu stratejik olarak avantajlı hale getirerek diğer kurumlara karşı üstünlük sağlamalarına yardımcı olmaktadır. Kurumlarda değişik hiyerarşik kademelerde bulunan yöneticilerin etkin kararlar alabilmeleri için doğru bilgiye doğru zamanda erişmeleri gibi hususlar önemlidir.

Bilgi yönetimi, kurumlarda stratejik planlama, karar alma, sorun çözme gibi faaliyetler için gerekli olan enformasyonun sağlanması ve organize edilmesine yardımcı olan bir süreçtir (Gupta, Iyer ve Aronson, 2000). Teknolojinin gelişmesi bu süreçlerin yönetilmesine yardımcı olacak yazılım ve donanım araçlarını ön plana çıkarmış ve etkin bir yönetme süreci sağlamıştır. Teknolojik alt yapının önceden gereksinimler doğrultusunda oluşturulması ve bilgi sisteminin bu doğrultuda tasarlanması gerekmektedir (Karabağ, 2015).

Bilgi yönetim süreçleri, alan yazında çeşitli şekillerde tanımlanmış ve süreçlere ilişkin modeller ortaya konmuştur. Bilgi yönetim süreçleri incelendiğinde bilgi yaratmanın kendi kendini besleyen ve yenileyen bir döngü olduğu görülmüştür. Oluşturulan bir bilgi yeni bir bilginin elde edilmesine zemin hazırlamaktadır (Nonako ve Takeuchi, 1995). Bilgi yönetim süreçlerinin genel olarak dört aşama üzerine temellendirildiği görülmüştür. Bilginin elde edilmesi, saklanması, dağıtılması, yeniden kullanılması ve yeni bilgi elde edilmesi süreçleri temel aşamalardır (Lindvall, Rus, Sinha, 2003).

Bilgi elde etme ve yaratma aşaması; Bilgi yönetiminin en önemli aşamasıdır. Doğru bilgiyi elde etme bilginin doğru kullanılması ve yaratılmasını sağlayacaktır. Kurumlar araştırma yaparak veya performans göstergeleri gibi izleme değerlendirme ölçütleri ile bilgiye ulaşırlar (Bhatt, 2002; Türk, 2003). Diğer bilgi elde etme yönetimi ise bilgiyi yaratmadır, var olan bilgilerden hareketle yeni bilgilere ulaşmadır.

Bilginin organize edilmesi ve korunması; Bilgilerin anlaşılır ve efektif şekilde organize edilmesi bilginin kullanımını kolaylaştırmaktadır. Bilgilerin stratejik avantaj sağlayabilmesi için organize edilirken kolay erişiminin sağlanması, kullanılması, anlaşılır olması ve korunması oldukça önemlidir. Bilgilerin korunması ile ilgili kurumların yasal zorunlulukları bulunmaktadır. Bu hususla ilgili olarak kurumlar bilgilerinin korunması ve güvenliği ile ilgili hizmet alımı yapmakta ve bu konularda personellerine eğitim vermektedir.

Bilginin Dağıtılması ve Paylaşılması: Kurum içerisinde bilginin paylaşılması ve dağıtılması çalışanların kendi bilgilerini aktarmalarına, paylaşmalarına, stratejik kararları etkileyecek bilgilerin oluşturulmasına ve yeni bilgi yaratılmasına katkı sağlamaktadır.

Bilginin Uygulanması – Yeniden Kullanılması: Bilginin kurum hedefleri doğrultusunda kurumsal bir bilgiye ve değere dönüştürülmesidir. Bilginin uygulanmasının kurum için bir kazanım olduğu belirtilmektedir (Rus ve Lindvall, 2002).

Bilgi yönetimine ilişkin alan yazın tarandığında tüm tanımlamaların ortak yönlerinin olduğu görülmekte ve bazı özellikler ortaya çıkmaktadır (Levett ve Guenov,2000). Bu özellikler; bilgi yönetimi ile kurumun düşünme gücü ve yeni bilgi üretmesi desteklenmelidir, bilgi varlıklarının, gerekli olan yer ve zamanda doğru kişi tarafından kullanılması sağlanmalıdır,

bilgi varlıklarının kullanım kolaylığı sağlanmalıdır, bilgi paylaşımı ve sürekli öğrenme desteklenmelidir, karar alma ve planlama süreçlerinde verimlilik artırılmalıdır.

Çapar (2004) “Bilgi Yönetimi: Nasıl Bir İnsan Gücü?” adlı çalışmasında bilgi yönetimi basamaklarını “bilgi sistemleri altyapısının değerlendirilmesi”, “bilgi yönetiminin analiz, tasarım ve geliştirilmesi”, “uygulama” ve “değerlendirme” şeklinde dört aşamalı olarak sıralamıştır:

Bilgi sistemleri altyapısının değerlendirilmesi aşamasında; mevcut alt yapının analizinin yapılması ve bilgi yönetimi süreçleri ile kurum stratejisinin ilişkilendirilmesi yer almaktadır.

Bilgi yönetiminin analiz, tasarım ve geliştirilmesi aşamasında; bilgi yönetim sisteminin alt yapısının tasarlanması, kurumun mevcut bilgi varlıklarının ve sistemlerinin incelenmesi, bilgi yönetimi ekiplerinin oluşturulması, bilgi yönetimi süreçleri projesinin hazırlanması ve bilgi yönetimi sisteminin geliştirilmesi yer almaktadır.

Uygulama aşamasında; bilgi yönetiminin uygulanması, kurum kültürü, değişim, geliştirme yapılarının düzenlenmesi yer almaktadır.

Değerlendirme aşamasında; performans değerlendirmesi, bilgi yönetiminde süreç yönetiminin ölçülmesi, sistem ile ilgili geliştirmelerin yapılması yer almaktadır.

2.4. Bilgi Sistemlerinin Kurumsal Performansa Etkisi

Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler zaman, kalite, hizmet ve verimlilik konularında kurum faaliyetlerini etkilemekte ve değiştirmektedir. Bilgi yönetimi ile kurum yapısının daha etkin, kurum çalışanlarının daha verimli olacağı düşünülmektedir. O’Leary (2000), bilgi yönetim sistemlerinin daha tutarlı planlama ve kontrol sağladığını belirtmiştir. Böylelikle süreçler daha sistemik yürümekte ve iş süreçlerinde daha verimli sonuçlara ulaşılmaktadır.

Long (1989) ‘a göre kurumsal bilgi sistemleri dört alanda rekabet avantajı sağlamaktadır. Hizmet, verimlilik, müşteri hizmetleri ve kaynakların doğru yönetilmesini sağlayarak performansı artırmaktadır. Bilgi sistemleri, insan gücünün daha etkin kullanılması, zamandan tasarruf sağlanması, bilgilerin etkin şekilde kullanılmasını sağlayarak kurumsal verimliliği artırmaktadır (Onay, 1998).

Kurumsal bilgi sistemleri hizmet kalitesini ve hızını artırmakta olup kurumlara küresel rekabette avantajı sağlamaktadır. Verilen hizmetlerde hızı azaltıp kaliteyi yükselterek, kaynakların doğru planlamasını sağlaması ile iş verimini yükseltmekte ve maliyetleri düşürmektedir.

Kurumların iş ve işleyişinde yer alan çok sayıda bileşen kurumsal içerik yönetimi sayesinde bütünleşik bir yapı içerisine işlevlerini yerini getirebilmektedir. İnsan kaynakları yönetimi, müşteri hizmetleri yönetimi, envanter yönetimi gibi faaliyetleri birbiri ile entegre yönetmek kurumlara rekabet avantajı sağlamakta olup kurum kaynaklarını doğru yönetmelerine olanak sağlamaktadır. İşletmeler bu araçları etkin kullanabilmek için son zamanlarda büyük bir çaba içerisinde girmiştir. İçerik yönetim sistemlerini bu amaçlar doğrultusunda yönetecek araçları süreçlerine entegre etmek için çeşitli yazılım programları donanımlar temin etmeye başlamışlardır (İnal,2004).

2.5. Kurumsal İçerik Yönetimi

İçerik kavramını Oxford Sözlüğü (2011), elektronik ortamdaki bir aracın içerisindeki mevcut olan kayıtlı bilgi olarak tanımlamaktadır. Kurumsal içerik yönetimi de, kurumsal iş süreçlerinde edinilen kurumsal bilginin etkin bir şekilde kullanılmasını sağlanması için gerekli faaliyetleri içermektedir. Bu bağlamda kurumsal içerik yönetimi; kurumsal bilginin etkin bir şekilde depolanması; kurum stratejisi ve politikaları doğrultusunda bilginin kurum amaçları doğrultusunda doğru kullanılması ve saklanması süreçlerini içermektedir (Kalseth ve Cummings, 2002). Alan yazında genellikle kurumsal içerik yönetimi için; bilginin yaşam döngüsü olarak nitelendirilen süreçlerin etkin yönetilmesi unsuru ön plana çıkmaktadır.

Günümüzün en büyük gücü olan bilginin, kurumsal olarak etkin yönetilmesi için kurumsal bilginin iyi organize edilmesi gerekmektedir. Böylece, kurumsal bilgi yönetimi kapsamında bilginin; sistematik ve bütünleşik olarak elde edilmesi, yapılandırılması, paylaşılması, iş süreçlerinde etkin kullanılması ve kurumun stratejik kararlar almasında önemli bir faktör olarak kullanılması yer almaktadır (Cengiz ve Özdemirci, 2007). Kurumsal içerik yönetiminin temelinde yatan anlayış; kurumsal bilginin üretilmesi, depolanması, korunması ve dağıtılması ile ilgili süreçlerinin bütünsel olarak yönetilmesinin sağlanmasıdır.

Türkiye’ de kurumsal içerik yönetimi ile ilgili çalışmalar 1990’lı yıllarda başlamış olup 2000’li yıllarda ise bilgi yönetimi ile ilgili model oluşturma, standartlaştırma çalışmalarının yapıldığı görülmektedir (Özdemirci, 2004; Kandur, 2006; Külcü, 2006). Bu çalışmalar ile Türkiye’deki kurumların bütünleşik sistemlere olan ihtiyacı ortaya çıkmış ve kurumsal içerik yönetiminin geliştirilmesi ile ilgili çalışmalar yapılmıştır. Yapılan çalışmalarda farklı noktalara odaklanan bilgi yönetim süreçleri olduğu görülmüştür. Süreç odaklı bilgi yönetimi, analitik bilgi yönetimi, teknoloji odaklı bilgi yönetimi, bütünleşik bilgi sistemlerine yönelik sistemlerde olduğu gibi belirli unsurlara odaklanan modeller ortaya çıkmıştır (Earl, 2001).

Kurumsal içerik yönetimi kavramı, teknolojik çözümlerle beraber, kurumların yaşam döngüsü içerisinde var olan bilgi kaynaklarını yönetmeleri için gerekli stratejiler, araçlar, işlemler ve yetenekleri kapsayacak biçimde dönüşüm göstermiştir (Smith ve McKeen, 2003,).

İçerik yönetimi, var olan belirli içeriğin nasıl yönetileceğine ilişkin bilginin bütünleştirilmesine dayanmaktadır. İçerik yönetimi kapsamında; içeriğin düzenlenmesi, gözden geçirilmesi, dağıtımı, yayımı ve içeriğin güncellenmesi; bu içeriklerin teknik yönlerinin belirlenmesi ve tanımlanması, içeriğin işlenmesi ve yayımı için gerekli iş akışının tanımlanması gerekmektedir (Päivärinta ve Munkvold, 2005). İş akışları tanımlanırken, işlerin her düzeyde tanımlanmış politikaları belirlenmelidir. Bilgi yönetiminden kurumsal içerik yönetimi uygulamalarına geçişle birlikte, bilgi ister basılı ortamda isterse elektronik ortamda bulunsun tüm bilgi içeriğinin bütünleştirilerek sunulması ön plana çıkmıştır.

Kurumsal içerik yönetiminin, bilgi varlıklarının yaşam döngüsü içerisinde yönetilmesi için kurum ve personel becerileri, iş süreçleri, araçlar ve kurum stratejilerini içermesi gerekmektedir (Smith ve Mckeen 2003).

2.5.1. Kurumsal içerik yönetimi modelleri

Teknoloji alanında yaşanan gelişmelerin yanı sıra kurumlarda bilgi yönetiminin, iş süreçlerinde etkin kullanımının öneminin artması ile bilgi yönetiminde yeni yaklaşımlar ortaya çıkmıştır. Farklı bilgi kaynaklarından elde edilen farklı bilgilerin, ayrı ayrı ve birbirinden bağımsız sistemler ile yönetilmesinden ziyade farklı içerik unsurlarını tek bir

noktadan bütünlük bir sistem üzerinden daha etkili yönetilmesine ilişkin modellere ihtiyaç duyulmuştur (Wilkoff, Walker, Root ve Dalton, 2001). Böylece kurumlarda bütünlük içerik yönetimi yaklaşımını taşıyan kurumsal içerik yönetimi kavramı ön plana çıkmıştır. Kurumsal içerik yönetim sistemi kavramının ön plana çıkması ile bu alanda çalışmalar hızlanmış ve süreçlerin sistematik yürütülmesi ve içerik yönetiminde önemli olan unsurları belirleyen çalışmaların neticesinde kurumsal içerik yönetimi ile ilgili çeşitli modeller ortaya konmuştur.

Temel bilgi yönetim modeli, 1998 yılında Skyrme tarafından geliştirilmiştir (Öztemel,2010). Modelde bilgi yönetimi genel bir döngü içerisinde verilmiştir. Süreçler bilgi toplama ile başlamakta olup bilgiyi sınıflandırma, organize etme, paylaşma, dağıtma, bilgiye erişim sağlama ve bilgiyi kullanma ile devam etmektedir. Son aşamada ise yeni bilgi yaratma ve bilgiyi tanımlama vardır. Skyrme'nın temel bilgi yönetimi modelinde her süreç teknoloji ile desteklenerek alt yapı elemanları olarak ağlar, internet ve intranet teknolojilerinin etkili kullanıldığı görülmektedir.

2001 yılında Lawton'un önerdiği bilgi yönetimi mimarlık modeli yedi aşamadan oluşmaktadır. Modelin alt aşaması kurumun sahip olduğu ham verilerle ilgili işlerin yapıldığı basit bilgi yönetim süreçlerini içermektedir. İkinci aşamada ham verinin enformasyon ve bilgiye dönüştürülmesi için analiz edilmesi için gerekli olan temel seviye bilgi teknolojileri yer almaktadır. Bilgi yönetimi için gerekli araçlar ve kurum içi sistem organizasyonu orta aşamalarda yapılmaktadır. Üst aşamada ise kişiselleştirilmiş tanımlı bilgi ve bilgiyi işlevsel hale getirmek ile ilgili süreçler yer almaktadır (Lawton, 2001; Lindvall vd. 2003). Üst seviyede bilgi, kurumun işine yarayacak şekilde anlamlandırılmalıdır.

Kurumsal bilgi yönetiminde önemli modellerden biri olan CEN/ISSS kurumsal bilgi yönetimi modeli 2004 yılında geliştirilmiştir. Model iç içe geçmiş çok sayıda katmandan oluşmaktadır. Modelin en üst katmanında "bireysel bilgi becerileri" ile kurumun misyonu, vizyonu, stratejisi, teknoloji olanaklarını içeren "kurumsal bilgi bilgileri" yer almaktadır. Bu katmanların altında temel bilgi yönetimi süreçleri döngüsü yer almaktadır. Bu süreçler; bilginin tanımlanması, oluşturulması, saklanması, dağıtılması ve paylaşılması basamaklarını içeren döngüdür. Temel bilgi yönetim modelinden ayrılan yönü süreçte bireysel bilgi becerilerinden de faydalanılmasıdır (CEN, 2004).

Nasseri bilgi yönetim modeli, 2006 yılında ortaya konmuştur. Modelin temelinde bilginin değerlendirilmesi adına çeşitli sorular sorulmuştur. Bu sorular kurumun mevcut bilgi seviyesi, sahip olması gereken bilgi, bilgi boşluklarının belirlenmesi ile ilgili sorulardır. Modelde yer alan unsurlar bilginin elde edilmesi, değerlendirilmesi, haritalandırılması, transfer edilmesi, kullanılması ve geliştirilmesidir (Çankaya, 2017). Kurum kültür ve stratejisi, değer zinciri gibi unsurlarda modelde önemli yer tutmaktadır. Kurum stratejisinden bahsederken genelde kurumun vizyonu, misyonu, yakın ve uzak hedefleri gibi süreçleri etkileyecek unsurlar düşünülmelidir.

KBYM kurumsal bilgi yönetimi modeli, 2007 yılında Arslankaya tarafından geliştirilmiştir. En kapsamlı bilgi yönetimi modellerinden biri olarak bilinmektedir. Modelin temelini bilişim alt yapısı oluşturmaktadır. Bu bölümde arama motorları, yazılımlar, intranet, internet gibi bilişim teknolojileri araçları yer almaktadır. Bilgi yönetimi süreçleri bölümünde ise bilginin elde edilmesi ve ortaya çıkarılması, aranması, izlenmesi, üretilmesi ve kullanılması; depolanması, güncellenmesi, transferi ve paylaşılması, kontrol edilmesi, yeni bilgi yaratılması süreçleri yer almaktadır. Bilginin kurum içerisinde anlamlı hale getirilmesi, bilgisayarlarca anlaşılabilir formata dönüştürülmesi ve ihtiyaç duyan birimlere sunulmasını içeren bilginin dönüştürülmesi modelde yer alan üçüncü unsurdur. Modelde dördüncü unsur; birimlerin bilgiye doğru zamanda doğru biçimde erişimlerini sağlamak için kurumsal stratejiler doğrultusunda planlamaların yapılması ve önceliklerin belirlenmesi işlemlerini kapsayan bilginin planlanması sürecidir. Bu süreçte amaçların ve standartların tanımlanması, alternatif yolların belirlenmesi ve en uygun yolun seçimi gibi süreçler yer almaktadır. Beşinci unsur ise kurumun bilgi yönetiminde kullandığı kurumsal amaçları destekleyen stratejiler, bilgi güvenliği ve bilgi elde etme yaklaşımlarını kapsayan bilgi yönetimi stratejileridir. Altıncı unsur bilgi sistem araçları kullanılarak bilginin organize edilmesidir, yedinci unsur ise bilgi ve kurum kültürünün oluşturulmasıdır. Düzenlenerek organize edilen bilginin kurum kültürü doğrultusunda çalışanların kullanmalarını sağlamaya yönelik aktiviteler bilgi kaldıraçlama olarak belirlenerek sekizinci unsur olarak yer almaktadır. Modelin son aşamasında ise bilgi yönetimi ile ilgili belirlenen süreçlerin değerlendirilmesi ve aksayan yönlerin tespit edilmesi yer almaktadır (Arslankaya, 2007).

KBYM Kurumsal Bilgi Yönetimi Modeli aşamaları;

1. Unsur: Bilişim altyapısının belirlenmesi,
2. Unsur: Bilginin elde edilmesi, aranması, izlenmesi, ortaya çıkarılması, yeni bilgi üretilmesi ve kullanılmasıdır; depolanması, güncellenmesi, transferi ve paylaşılması, kontrol edilmesi bilgi yönetim süreçlerini oluşturmaktadır.
3. Unsur: Bilginin kurum içinde anlamlandırılması, bilgisayarlarca anlaşılabilir formata dönüştürülmesi ve ihtiyaç duyulan birimlere sunulması,
4. Unsur: Bilginin planlanması; birimlerin bilgiye doğru zamanda doğru biçimde erişimlerinin sağlanması için planlamanın yapılması, önceliklerin belirlenmesi,
5. Unsur: Bilgi yönetimi stratejilerinin belirlenmesi,
6. Unsur: Bilginin düzenlenerek organize edilmesi ve bilgi sistemleri aracılığı ile kullanımı,
7. Unsur: Bilgi kültürünün oluşturularak kurum kültürü haline getirilmesi,
8. Unsur: Bilginin kullanılmasına yönelik aktivitelerin belirlenmesi,
9. Unsur: Bilgi yönetim sürecinin değerlendirilmesi (Arslankaya, 2007).

Kurumsal bilgi yönetimde gelişmeler dikkate alındığında teknolojiye ve kurum kültüründeki değişimler ışığında bilgi teknolojileri alt yapısı ve beşeri faktörler ön plana çıkmıştır.

Bilgi kaynakları yönetimi olgunluk modeli ve değerlendirme aracı, 2010 yılında Avustralya yönetimi tarafından geliştirilmiştir. Kurumun bilgi kaynaklarını değerlendirmeye yönelik olan bu araç ile kurumsal içerik yönetimi kapsamında kurumsal ihtiyaçlar ve risk analizleri değerlendirilmektedir (Çakmak, 2011). Bu model kurumlara bilgi yönetimi konusundaki gelişmişliğini ölçebilecekleri bir değerlendirme aracı önermiştir.

Örgütsel olgunluk modelleri bölümleri;

1. Bölüm: Kurum kültürü, kurum yapısı ve önceliklerinin belirlenmesi,
2. Bölüm: Belge yönetimi uygulamaları,
3. Bölüm: Belge koruma ile ilgili dışsal ve içsel çevresel faktörler,

4.Bölüm: Kurumsal süreçler, bilgi yönetimi, dijitalleştirme uygulamaları, yönetim faktörleri

5.Bölüm: Doküman yönetim sistemi, kullanılabilirlik ve tanımlama, elektronik posta yönetimi, sistemlerin yapılandırılması ile ilgili analizleri içermektedir (IAM Maturity Model, 2010).

Bütünleşik yetenek olgunluk modeli, Amerikan Savunma Bakanlığının isteği üzerine Carnegie Mellon Üniversitesi tarafından geliştirilmiştir (TBD,2008). Bu modelde bilgi yönetim süreçleri birden fazla disiplini kapsayacak şekilde alt düzeylere ayrılmıştır. Modelde genel anlamda, olgunlaşmamış, geliştirilmeye ihtiyaç duyulan düzeylerin olgunlaştırılarak kademe kademe iyileştirme süreçleri yer almaktadır (TBD,2008). Yetenek olgunluk modelinde, model uygulanırken veya sonrasında ortaya çıkan sorunlara çözüm üretilmemekte olup sadece süreçlerin işleyişinin doğru olup olmadığı ile ilgili sorgulama yapılabilmektedir. Yetenek olgunluk modeli, olgunluk düzeyine göre beş düzey süreç alanını kapsamaktadır.

Bütünleşik yetenek olgunluk modeli seviyeleri;

1.Olgunluk seviyesi (Başlangıç): Bilgi varlıklarını tanımlama ve önceki deneyimlerden ders çıkarma vardır. Bu düzeyde yer alan kurumlarda bilgi paylaşımı az olmaktadır.

2.Olgunluk seviyesi (Yönetilen): Proje planlama, izleme ve takip süreçleri uygulanır, bilgi paylaşımı vardır.

3.Olgunluk Seviyesi (Tanımlı): Örgüt resmi bir bilgi yönetim stratejisine ve vizyonuna sahiptir. Bilgi yönetim rolleri belirlenmiştir. Bilgi paylaşım faaliyetleri, bilgiye erişim geniş olarak yer almaktadır.

4.Olgunluk Seviyesi (Nicel Yönetilen): Bilgi yönetimi tüm örgüt stratejileriyle uyumludur. Düzenli bilgi paylaşımı yapılmaktadır. Örgüt bilgi paylaşımı için bütçe ayırmaktadır ve sistematik olarak yürütmektedir.

5.Olgunluk seviyesi (İyileşen): Bilgi yönetimi kültürü vardır ve bu kültür örgütsel performansı artırmaktadır (TBD, 2008).

2.5.2. Teknoloji tabanlı kurumsal içerik sistemleri

Kurumsal içerik sistemleri, kurum içinde üretilen veya kuruma dışarıdan gelen, o kurumla ilgili kayıtlı ya da kayıtsız her türlü bilgi olarak ifade edilmektedir (Odabaş, 2003). Kurumların stratejilerine, vizyon, misyon gibi “kurumsal bilgi bilgilerine” göre içerik yönetimi araçları farklılıklar göstermektedir. İnternet, intranet ve extranet, doküman yönetim sistemleri, arama motorları, veri tabanları, veri ambarları, karar destek sistemleri, bilgi erişim sistemleri, web portalleri, içerik yönetimi uygulamaları teknoloji tabanlı kurumsal içerik sistemleri olarak bilinmektedir.

Bilgi sistemleri işlev olarak bilginin kurum boyunca dağıtımında ve ihtiyaç duyan birime anlamlı biçimde sunulmasında etkin rol oynamaktadır (Çevre ve Orman Bakanlığı, 2009). Kurumsal bilgi sistemleri kurumlara; kurumsal bilginin ilgili birimlerle etkin paylaşımının yapılmasında, doğru bilginin gerekli olan formatta üretilmesinde ve doğru bilginin kullanılmasına yönelik işlemlerin geliştirilmesinde, gereksinim duyulan verilere kolay ulaşım sağlanmasında, stratejik kararların alınmasında kolaylık sağlamaktadır.

Teknoloji tabanlı kurumsal içerik sistemleri; kurumsal içerik yönetimi içerisinde yer alan sistemlerde; bilginin kaydedilmesi, yönetilmesi ve yeni bilgi üretilmesi gibi işlevlerin yapılması için dijital platform sağlamaktadır. Teknoloji tabanlı yönetim sistemleri ile yetki verilen kişiler veya kullanıcılar bu platformlara erişim sağlayabilir ve böylelikle bilgi güvenliği sağlanmış olur. Bu sistemler ile veri tabanlarına erişmek mümkün olduğu için ortak bir depolama alanı sağlayarak belge dağıtımı, belge takibi gibi işlemlerin yürütülmesi mümkün olmaktadır (Kırılmaz ve Kırılmaz, 2018). Günümüzde teknoloji tabanlı içerik yönetim modelleri bütünleşik çalışma prensiplerini desteklemektedir.

Kurumsal içerik yönetim sistemi araçlarından karar destek sistemleri herhangi bir konuda stratejik ve doğru kararlar alabilmek, alternatifleri değerlendirmek için gerekli bilgilerin elde edilmesi ve elde edilen bilginin analizi için oluşturulan bilişim temelli sistemlerdir (Gökçen, 2007). Bu sistemler karar vericilere mevcut durumu göstererek alternatifler sunar ve etkin karar almaya yönlendirir (Üreten, 2004). Bu durum şeffaflığı, verimliliği ve etkin kararları hızlı almayı sağlamaktadır.

2.6. ISO Standartları

ISO 15489; içerik olarak belge gereksinimlerini belirleme, risk yönetimi, belge koruma, belge güvenliği, üst veri unsurlarını oluşturma ve belge saklama gibi konuları kapsamaktadır.

Bilgi güvenliği standardı 2005 yılında ISO tarafından yenilenmiş ve ISO 27001:2005 adıyla yayımlanmıştır. Standart genel olarak; kurumsal bilginin gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliği üzerine kurgulanmış bir bilgi güvenliği modeli ortaya koymuştur. Standartın temellerini bilginin gizliliği, yetkilendirme seçenekleri, özgünlüğü, bütünlüğü ve erişilebilirliğinin sağlanması gibi konular oluşturmaktadır. Standart ayrıca kurumlarda bilgi güvenliği yönetim sistemlerinin kurulması, sürekliliğinin sağlanması, gözden geçirilmesine ve iyileştirilmesine dönük operasyonları içermektedir (ISO/IEC 27001:2005, 2005).

2.6.1. ISO 15489 uluslararası belge yönetimi standardı

Belge yönetimi 1934 yılından beri ayrı bir araştırma konusu olarak karşımıza çıkmakta olup kurumlarda bilginin etkin yönetimini sağlayarak kurum ve kuruluşlarda verimliliğin artmasına olanak sağlayan bir yaklaşım haline gelmiştir (Özdemirci, 2003). Böylelikle bu çalışma alanı için uluslararası standartlar oluşturulması gerekli hale gelmiş ve böylelikle ‘ISO 15489 Uluslararası Belge Yönetimi Standardı’ yayınlanmıştır. ISO 15489 standartları ile belge yönetimine evrensel bir bakış açısı getirilmiştir.

Uzun yıllardır çalışma alanı olarak adından söz ettiren belge yönetimi, kurumsal bilgileri yönetmeye yönelik bir yaklaşım olarak gelişme göstermiştir. Belge yönetimi kurumlarda verimliliğin artırılması, kurumsal hafızanın oluşturulması ve dokümantasyon yönetiminin sistematik hale getirilmesi ile bu işlemler için yasal dayanak oluşturma etkinliklerinin önemli bir noktasını oluşturmaktadır. Kurumlar için bu kadar önemli olan bir çalışma alanının uluslararası standarda kavuşturulması, belge yönetimindeki çalışmalar için önemli bir dayanak oluşturmaktadır.

Uluslararası belge yönetimi standardının içeriği: Dünyada belge yönetimi için ilk uluslararası standart olan ISO 15489 Belge Yönetimi Standardı ‘Genel ve Belge Yönetimi’ ile ‘Kılavuz’ olmak üzere iki bölüme ayrılmıştır. Söz konusu kılavuz, standarda uymak

ve uygulamak için yöntem ve özel kullanım bilgileri veren rehber bir doküman niteliği taşımaktadır.

1.Kısım: Kapsamı tanımlamaktadır.

2.Kısım: Atıfta bulunulan kuralları içermektedir.

3.Kısım: Terimler ve tanımlar yer almaktadır.

4.Kısım: Bilgi yönetiminin yararlarından bahsedilmektedir.

5.Çevresel Düzenleyiciler: Bu konu ile ilgili yasal düzenlemelere değinilmektedir.

6.Politika ve Sorumluluklar: Bilgi yönetiminde sorumluluk ve yetkilerin belirlenmesi, işlerin tanımlanması ve kimin hangi işlemde sorumlu olduğunun açıkça belirlenerek organizasyonun tamamına resmen ilan edilmesinin önemine değinilmektedir. Organizasyonda tüm çalışanların sorumluluklarının tanımlanması gerekliliğine işaret edilmektedir.

7.Bilgi Yönetim Gereklilikleri: Bu bölümde her bir iş süreci için ihtiyaç duyulan kayıtlı bilgilerin belirlenmesi, elde edilen bilginin ortamı ve biçiminin tanımlanması, kullanılan teknolojiler, üst verilerin oluşturulması, bilgilerin dağıtım şekli ve erişim prosedürlerinin belirlenmesi, belgelerin nasıl düzenleneceğinin kararlaştırılması; yönetim riskleri, bilgi koruma yönetimi, bilgi güvenliği yönetimi ve bunun gibi bilgi yönetim süreçleri yer almaktadır. Bunlar bilgi yönetim süreçlerinin temel fonksiyonlarıdır.

Ayrıca bu kısımda; otantiklik, güvenilirlik, bütünlük, kullanılabilirlik kaydedilmiş bir bilginin temel özellikleri olarak tanımlanmakta ve açıklanmaktadır. Kurumlarda bilgilerin kullanım ve ilişkileri açısından bu özelliklerin kurum hafızasının oluşturulması açısından çok önemli olduğu düşünülmektedir.

8. Kısım: Bir Bilgi Sisteminin Tasarım ve Yürütülmesi: Genel olarak belge yönetim stratejilerinin bir stratejik plan olarak yazılı hale getirilmesi ve organizasyonun genel dokümantasyon planı ile ilişkilendirilmesi gerektiği belirtilmektedir. Güvenilirlik, bütünlük, uygunluk, kapsamlılık, sistematiklik bir belge sisteminin temel özellikleri olarak tanımlamakta ve açıklanmaktadır. Tüm kurum çalışanları belge yönetimi konusunda eğitilmelidir.

Bilgi Yönetim Süreçleri ve Kontroller: Etkin bir belge yönetimi için süreçler 10 başlık altında ele alınmaktadır.

- a. Bir bilgi sistemi içerisinde tutulacak olan dokümanların belirlenmesi: Belgenin tanımlanması yapılmalıdır.
- b. Bilgilerin saklama (alikoyma) sürelerinin belirlenmesi: Yasal zorunlulukların dikkate alınmasının gerekliliğinden bahsedilmiştir.
- c. Bilgilerin tutulması: Sınıflama, indeksleme, mantıksal gruplandırma ve yapılandırma, üst veri sistemlerinin gerekliliği belirtilmektedir.
- d. Kayıt: Hukuki, mali bilgiler gibi önemli belgelerin kaydedilmesinin oldukça önemli olduğu vurgulanmaktadır.
- e. Sınıflandırma: Bilginin sınıflandırılması, kelime kontrol, indeksleme, kodlama, numaralandırma gibi sınıflama araçları tanımlanmaktadır.
- f. Depolama: Yüksek depolama sağlayan ortamları ifade etmektedir. Uzun vadede elektronik belgelerin depolanması için stratejilerinin geliştirilmesinin önemli olduğu vurgulanmaktadır.
- g. Erişim: Bilgiye erişimin kısıtlanması hakkında önemli hususlar vurgulanmaktadır. Bu erişim hakları hakkında protokol olması gerekliliği belirtilmiştir. Yetkili kişilerin gerektiğinde ilgili bilgilere erişebilmeleri üzerinde durulmaktadır.
- h. İzleme: Sistem içinde herhangi bir kaydın arşive geri dönmesi, transferi gibi hususları içermektedir. Hareketi izleme ve konumu izleme olarak belirtilmektedir.
- i. Tasfiye (Ayıklama ve İmha): ISO 15489'da tasfiye işlemlerinin sistematik ve rutin olması gerektiği vurgulanmaktadır. Aynı zamanda, saklama sürelerinin uzatılması, diğer ortamlarda paylaşılması gibi işlemleri de kapsamaktadır.
- j. Bilgi yönetim süreçlerinin dokümantasyonu: Politika ve prosedürler ile karar verme dokümanlarının oluşturulması önerilmektedir.

- k. İzleme ve Denetim: Bilgi işlem ve kontrolünün iç politika ve prosedürlere uygun yürütülmesi gerektiği vurgulanmaktadır.
1. Eğitim; Çalışanlar için hizmet içi eğitimler, seminerler, uzaktan eğitimler verilmesinden bahsedilmektedir (ISO 15489, 2001).

ISO 15489 standardı ile belge/bilgi yönetimi daha somut, ölçülebilir ve değerlendirilebilir hale gelmiştir. Standardın içeriği dikkatlice incelenirse, bir bilgi yönetim program taslağının ve bilgi yöneticilerinin iş tanımlarını içeren kurumsal bilgi yönetim stratejisinin oluşturulmasında bu içerik yol gösterici olacaktır.

2.6.2. ISO 27001 Uluslararası bilgi güvenliği standardı

ISO-27001:2005 standardı bir bilgi güvenliği yönetim sistemi kurmak, çalışır hale getirmek, izlemek, gözden geçirmek, devamını sağlamak üzere geliştirilmiştir (Vural, 2007).

Bilginin göndericisinden alıcısına kadar gizlilik içerisinde, değişikliğe uğramadan ve başkaları tarafından ele geçirilmeden bütünlüğü sağlanarak güvenli bir şekilde iletilmesi süreci bilgi güvenliği olarak tanımlanabilir (Vural,2007). Bilgi güvenliği birçok faktörün etki ettiği karmaşık süreçlerden oluştuğundan tek bir çatı altında yönetilmesi için uluslararası standartlar ortaya çıkmıştır. ISO-27001:2005'te dünya genelinde kabul görmüş bilgi güvenliği standardı olarak bilinmektedir. Bu standart kapsamında kurumsal bilgi varlıklarının güvenliğinin istenilen düzeyde sağlanabilmesi amacıyla; gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik gibi güvenlik unsurlarının kurumlar tarafından sağlanması gerekmektedir. Kurumsal bilgi sistemleri oluşturulurken önemli üç faktör olarak kabul edilen gizlilik, bütünlük, erişilebilirlik konuları dikkate alınmalıdır.

Bilgi güvenliği sistemi oluşturulurken en önemli aşama bilgi güvenliği politikasının oluşturulmasıdır. Oluşturulan bilgi güvenliği politikası kapsamında alt sistemler oluşturulmakta ve alt sistemler birbirini destekleyerek ana sistemi oluşturmaktadır. Politika kapsamında herkesin sorumluluk ve yetkileri tanımlanarak kullanıcılar, sistem yöneticileri ve diğer kişilerin sisteme ilişkin sorumlulukları, yetkileri, kuşku ve çelişkilere yer bırakmayacak biçimde açıkça tanımlanmalıdır. (ISO 27001,2005). ISO 27001 standardı bilgilerin düzenli olarak maruz kaldığı tehditlerin tanımlanmasına, yönetilmesine ve bunların minimize edilmesine yardımcı olmaktadır.

2.7. Türkiye’ de Bilgi Yönetimi Standartları ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Türkiye’ de bilgi yönetim süreçleri, modelleri ve standartları ile ilgili çalışmalar 1990’lı yıllarda yoğunlaşmış, 2000’li yıllarda devam etmiştir (Çiçek, 2000). 1990’lı yıllarda bilgi yönetim süreçlerinin tanımlanması, standartlaştırılması gibi çalışmalar, 2000’ li yıllarda kurumsal bilgi yönetiminin kurumlara sağladığı avantajlar, performans ve verim artışı, kaynak planlaması kavramları gibi konular üzerinde durulmuştur (Şan, 2003). Türkiye’ de standartlaştırma çalışmalarına e- Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu öncülük etmiş ardından “Elektronik İmza Kanunu” çıkarılmış ve E- Dönüşüm Projesi kapsamında 2005 yılında eylem planları hazırlanmıştır. 2009 yılında Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından elektronik belge yönetim standardı çıkarılmış, bilgi güvenliği ve belge yönetimi ile ilgili ISO standartları Türkçeye çevrilerek yayınlanmıştır. Külcü ve Çakmak (2010)’a göre bu çalışmalar ile Türkiye’deki kurumların bütünleşik bilgi yönetimi ile ilgili ihtiyaçları belirlenmiş, bilgi yönetimi süreçleri unsurları ile ilgili çalışmalar yapılmıştır.

Türkiye’de standartlar genellikle ISO standartlarının Türkçeye çevrilmesi ile oluşmaktadır (Çakmak, 2011). 2006 ve 2007 yıllarında ISO 15489, ISO IEC EN 82045 standartları belge yönetimi kapsamında yayınlanmıştır.

Türkiye’de belge yönetimi ve arşivleme uygulamalarına rehber olabilecek yöntemler bilimsel çalışmalarla ve yasal düzenlemelerle ortaya konmuştur. Devlet yaptığı yasal düzenlemeler ile kurumsal uygulamalara yön vermiştir. Bu alanda yapılan yasal düzenlemeler; “Ayıklama ve İmha Komisyonlarına ait Çalışma Rehberi”, “Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik”, Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun”, “Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik”, “ Elektronik İmza Kanunu” , “Standart Dosya Planı” dır. Bu düzenlemelerin yanı sıra “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu” kurumların bilgi ve belge yönetimi uygulamalarını yapılandırmaları gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Elektronik imza ile belgelerin elektronik ortamda yasal geçerliliği sağlanmış, standart dosya planı ile belgelerin kurumlarda standart biçimde tanımlanması sağlanarak arşivleme uygulamalarına standart getirilmiştir (Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 2003; Elektronik İmza kanunu, 2004; Standart Dosya Planı,2005).

Bilimsel çalışmalar çerçevesinde Ankara Üniversitesi, Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi Projesini 2007 yılında başlatmıştır. Bu proje ile belge yönetimi ve arşivleme uygulamalarına yönelik kurumlara yol gösterici olacak “Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi Modeli” oluşturmak hedeflenmiştir (Özdemirci, Torunlar ve Saraç, 2009).

2.8. İçerik Yönetim Sistemlerinin Analiz ve Tasarımı

Kurumların mevcut kurumsal bilgilerinin tanımlanması, organize edilmesi, denetlenmesi, saklanması ve geliştirilmesi işlemlerini gerçekleştiren sistemlere içerik yönetim sistemleri denilmektedir (Ozan, 2009). Sistemler bu işlevleri yerine getirebilmek için çeşitli yazılımlardan, veri tabanlarından ve yönetim sistemleri modüllerinden oluşmaktadır. Sistemler tasarlanırken güncellenebilir yapıda olması, doğru bilgiye erişilebilir şekilde yapılandırılması ve iş verimini artıracak şekilde araçları içermesi gerekmektedir. Gelişen teknoloji bu operasyonları önemli ölçüde kolaylaştırmış ve maliyeti de önemli ölçüde düşürmüştür.

Bilgi yönetimlerine teknolojiyi entegre eden kurumlar rakiplerine göre daha avantajlı duruma geçmektedirler. Bilgi çeşitliliğinin artması, karar vermede anlamlı istatistiki bilgilere ihtiyaç duyulması bilgi işlem talebini artırmıştır. Teknolojinin kurumlara bu tip avantajlar sağlaması teknoloji tabanlı yönetim bilgi sistemlerinin geliştirilmesi açısından kurumlara motivasyon sağlamıştır. Geliştirilecek sistemin ihtiyaçlar doğrultusunda kuruma maksimum fayda sağlaması için sistematik ve ayrıntılı bir çalışma yapılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu durumda alan için bilgi sistemi geliştirme yaklaşımlarının oluşturulmasını sağlamıştır. Bu yaklaşımlar genellikle; sistem geliştirme hayat çevrimi, prototipleme, uygulama yazılım paketleri yaklaşımı, son kullanıcı geliştirme yaklaşımı, CASE, nesne yönelimli yaklaşım, karma yaklaşımdır (Gökçen, 2011).

Sistem geliştirme hayat çevirimi yaklaşımı; en eski sistem geliştirme yaklaşımı sistem geliştirme hayat çevirimi yaklaşımıdır. Planlama, analiz, tasarım, yürütme, kullanım safhalarından oluşmaktadır.

Planlama safhasında, öncelikle problemin farkına varılmalı, problem tanımlanmalı; kurumun stratejik amaçları ve ihtiyaçları doğrultusunda sistem amaçları belirlenmelidir. Kurum yapısı, kurum çalışanlarının tutumları, mevcut donanım ve yazılım sistemleri gibi kısıtlar tanımlanmalı ve bu kısıtların ortadan kaldırılmasına yönelik çözümler bulunup

revizeler yapılmalıdır. Fizibilite araştırması yapıldıktan sonra sistem fizibil ise detaylı bir sistem çalışması yapılmalıdır. Detaylı bir çalışmadan sonra sistem analistleri sistemin oluşturulup oluşturulmaması ile ilgili yöneticinin kararına temel olacak bir sistem çalışma teklifi hazırlanmalıdır. Sistem çalışma teklif planını Gökçen (2011) “Yönetim Bilgi Sistemleri” kitabında aşağıdaki gibi özetlemektedir.

Öncelikle çalışmaya ilişkin genel özet hazırlanmalıdır. Sistem amaçları ve kısıtları belirlenmelidir. Mümkün olan sistem alternatifleri tanımlanmalıdır. Sistemin beklenen etkisi; örgütün organizasyon yapısına etkisi, örgütün operasyonları üzerine etkisi, örgütün kaynakları üzerine etkisi düşünülerek tasarlanmalıdır. Önerilen sistem çalışma projesi; yapılacak görevler, insan kaynakları ihtiyacı, iş çizelgesi, tahmini maliyetler çerçevesinde hazırlanmalıdır. Genel geliştirme planı (tasarım ve yürütme aşaması) oluşturularak sistem çalışma teklif planı hazırlanmalıdır.

Sistem çalışma teklifi hazırlandıktan sonra kurum yöneticileri tarafından önerilen sistemin avantaj ve dezavantajları incelenir ve sistemin yapılıp yapılmayacağına karar verilir. Bu incelemede iki önemli soru ortaya çıkmaktadır:

1)Önerilen sistem amaçları sağlayacak mı?

2)Önerilen çalışma, tüm sistemlerin analizinin yapılabileceği en iyi yol mu?

Sistemin kabul edilmesinden sonra örgüt yöneticileri; ne yapılacağına, kimin yapacağına ve ne zaman yapılacağına karar vererek sistem tasarlama projesi ile ilgili bir proje kontrol mekanizması oluşturur. Faaliyetlerin başlama bitiş tarihlerini gösteren çizelgenin oluşturulması, mevcut kaynakları gösteren bir yürütme planı oluşturulur. Bunun için gantt şemaları kullanılabilir. Şemalar hazırlandıktan sonra analiz basamağına geçilir (Gökçen, 2011).

Analiz safhasında, planlama yapıldıktan ve kontrol mekanizması oluşturulduktan sonra mevcut sistem analiz edilmelidir. Analiz safhası, mevcut sistemin “NE” yapmakta olduğu ve önerilen sistemin “NE” yapması gerektiğinin belirlendiği aşamadır. Analizin amacı; hem mevcut sistem ile ilgili bilgi toplamak hem de yerine geçecek sistemle ilgili ihtiyaçların belirlenmesidir. Bu aşama “ihtiyaçların belirlenmesi” olarak bilinmektedir.

Analiz basamağında, tasarlanacak sistem ile ilgili ihtiyaç analizi yapılmaktadır. İhtiyaç analizi ile kullanıcıların sistemden beklentileri, görmek istedikleri veya istemedikleri özellikler belirlenir. İhtiyaçların belirlenmesi için örgütteki yöneticiler ve personel ile kişisel görüşmeler(mülakat), gözlemler yapılabilir; kullanıcı kayıtları, sistemin kullanılma durumları incelenerek sistemin kullanılma durumları ortaya konabilir.

Bilgi ihtiyaçları tanımlandıktan sonra muhtemel sistemin nasıl olacağını belirlemek daha kolay olacaktır. Bilgi ihtiyaçlarından sonra performans kriterleri kullanıcılar ve sistem uzmanları ile birlikte belirlenir ve sonrasında tasarım teklifi hazırlanır. Tasarım teklifine onay verilirse sistem tasarımına geçilir (Gökçen, 2011).

Tasarım safhasında, analiz safhasında mevcut sistemin “NE” yapmakta olduğu ve önerilen sistemin “NE” yapması gerektiği belirlenirken, tasarım aşamasında önerilen sistemin “NASIL” yapılması ve “NASIL” tasarlanması gerektiği soruları çerçevesinde çalışma yapılır.

Mevcut sistemin anlaşılması ve yeni sistem ihtiyaçlarının belirlenmesiyle yeni sistem tasarımına geçilir ve yeni sistemin nasıl tasarlanacağı belirlenir. Sistem tasarımı mevcut sistem eksikliklerinin giderilmesi ve yeni sistem için ihtiyaç duyulan verilerin, enformasyonların belirlenmesidir. Bu işlemlerinin sonrasında yapılacak yürütme işlerini, beklenen kar ve maliyetlerini içeren bir yürütme teklif planı hazırlanır. Maliyet ve faaliyet durumuna bakılarak fayda beklenen maliyetten fazla ise yürütme onaylanır (Gökçen, 2011).

Yürütme safhası, planlama, analiz ve tasarım aşamalarından sonra tüm çalışmaların bütünleştirileceği yürütme safhasına geçilir. Yürütme planlanır, bir yürütme planı oluşturulur ve çalışanlara yürütme planı duyurulur. Sistemin çalışabilmesini sağlayacak donanım ve yazılım gereksinimleri sağlanır ve veri tabanı hazırlanır. Seminerler ve hizmet içi eğitimler ile çalışanlara yeni sistem tanıtılır ve kullanımı ile ilgili eğitim verilir. Tüm bunlar sağlandıktan sonra geçiş teklifi hazırlanır ve yöneticilere sunulur. Geçiş teklifini inceleyen yönetici öneriyi kabul ya da reddeder. Yönetim geçiş planını kabul ederse geçiş tarihi belirlenir reddederse teklif revize edilir (Gökçen, 2011).

Kullanma safhası, yöneticiler ve örgüt çalışanları, örgüt amaçları doğrultusunda sistemi kullanmaya başlarlar. Sistem kullanılmaya başlandıktan sonra periyodik denetimleri ve bakımları yapılır.

Diğer sistem geliştirme yaklaşımları;

Prototipleme, sistemin tamamlanmış halinin nasıl olacağı ile ilgili sistem geliştiricilere fikir sağlayan benzer sistemlerdir. Prototipleme daha küçük ölçekli sistemler için hızlı ve ucuz bir yaklaşımdır. Prototip oluşturulurken programlama dilleri, veri tabanları kullanılabilir (Gökçen, 2011).

Uygulama yazılım paketleri yaklaşımı, kurumun ihtiyaçlarını karşılayan, belirli işlerin yapılmasına olanak sağlayan önceden kodlanmış hazır ticari yazılım paketleridir. Bu tip yazılımlar hazır alınarak kurumların ihtiyaçlarına uyarlanabilir.

Son kullanıcı geliştirme yaklaşımı, bazı bilgi sistemleri son kullanıcı tarafından geliştirilebilir. Son kullanıcı geliştirme araçlarını; dördüncü nesil diller, bilgisayar programları, sorgulama dilleri gibi uygulama yazılım paketleri oluşturmaktadır. Kullanıcı kendi ihtiyacına uygun kendi bilgi sistemini geliştirebilmektedir (Gökçen, 2011).

CASE, sistem tasarlanırken hayat çevirimi esnasında analist, programcı ve tasarımcılara yardımcı olan programlar topluluğudur (Gökçen, 2011).

Karma yaklaşım bilgi sistemleri tasarlanırken, ihtiyaca göre farklı yaklaşımların beraber kullanılmasını ifade etmektedir. Farklı sistem geliştirme yaklaşımlarının hayat çevriminin uygun bir yerinde birlikte kullanılması vurgulanmaktadır.



3. YÖNTEM

Bu bölümde, araştırma modeli, çalışma alanı, çalışma grubu, veri toplama aracı ve veri analiz yöntemlerinden bahsedilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli

Bu araştırma; bir kurumda çalışan yönetici, personel ve kurum sistem yöneticilerinin mevcutta kullandıkları kurumsal içerik yönetim sistemleri ile ilgili görüşlerinin alınması, mevcut sistemlerin ISO standartları ve kurumsal içerik yönetim modelleri doğrultusunda belirlenen gereksinimlere ne derece sahip olduğunun belirlenmesi amacıyla nitel araştırma modeli kapsamında yapılmıştır. Böylelikle; kurumda kullanılan içerik yönetim sistemlerinin mevcut durumu analiz edilmiş ve standartlar doğrultusunda hangi özelliklere sahip olması, ne şekilde iyileştirmeler yapılması gerekliliği belirlenmiştir. Nitel araştırma, kişilerin olaylara, durumlara ait tutumlarının, algılarının, düşüncelerinin gerçekçi, kapsamlı ve neden sonuç ilişkilerini ortaya koymayı sağlayacak şekilde derinlemesine araştırma süreçlerinin izlendiği bir modeldir (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Nitel araştırmada veri toplama araçları olarak genellikle gözlem, görüşme, doküman analizi gibi araçlar kullanılmaktadır. Bu araştırmada veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu ile ISO standartları doğrultusunda hazırlanan bilgi yönetim süreçleri formu kullanılmıştır. Görüşme formları, bireylerin kendilerini daha çok ifade etme fırsatı bularak, bir konuya ilişkin duygu ve düşünceleri hakkında detaylı bilgi vermelerini sağlar. Nitel araştırmalarda araştırmacı, araştırma yaptığı konuyla ilgili öğrenmek istediklerini daha gerçekçi sonuçlarla elde edebilir (Karasar, 2008). Gereksinimlerin belirlenmesi ve form haline getirilebilmesi için ISO standartları ve kurumsal içerik yönetim modelleri ile ilgili alan yazın taraması yapılmış ve bu kapsamda yapılmış akademik çalışmalar incelenmiştir.

İstenilen durumun ortaya çıkması için mevcut durumların analiz edilmesi, gereksinimlerin ortaya konulması önemlidir. Bu amaçla araştırmada, araştırma yapılan kurumun içerik yönetim sistemleri ile ilgili mevcut durumu belirlenmiş ve kurumda görev yapan kişilerin beklentileri ortaya konmuştur. Yarı yapılandırılmış görüşme formlarından alınan görüşler doğrultusunda performansı artıracak geliştirmeler belirlenerek kurumsal içerik yönetim sistemleri ile ilgili alan yazın taraması ve uluslararası standartlar doğrultusunda sistem gereksinimleri belirlenmiş ve öneriler sunulmuştur.

3.2. Çalışma Alanı

Çalışma alanını; YEĞİTEK'te, görev yapan birim yöneticileri, o kuruma ait sistemler ile ilgili birimde çalışan sistem uzmanları ve kurumda diğer birimlerde görev yapan personeller ile alan yazın taraması sonuçları oluşturmuştur. Çalışanların, kurumda üstlendikleri görevler, yaptıkları işler, yetki durumları ve uzmanlık alanları dikkate alınarak üç farklı çalışma grubu oluşturulmuştur. Araştırmada beş birim yöneticisi, dokuz sistem uzmanı ve on dört personel ile görüşme yapılmıştır.

YEĞİTEK'te MEB'in genelinde olduğu gibi DYS ve MEBBİS gibi sistemler kullanılmaktadır. MEBBİS, bakanlığa bağlı örgün ve yaygın eğitim kurumlarına ve bakanlık personellerine ait bilgilerin tutulduğu, yönetildiği bir kurumsal otomasyon sistemidir (Dijital Dönüşüm, 2017). Hizmetlerde hız ve kaliteyi yükseltmek, bakanlık görev alanına giren hususlarla ilgili bilgileri kaydetmek ve ihtiyaç duyulan birimlerle etkin paylaşım sağlamak için yönetim bilgi sistemi olarak tasarlanmıştır (Turan, 2010). DYS, kurumsal iş süreçlerinin elektronik ortamda yazılması, paylaşılması, arşivlenmesi gibi süreçleri sağlayan elektronik belge yönetim sistemleridir. İş süreçlerinde elde edilen bilginin, istenilen zamanlarda erişilebilmesi, karar vericilere sunulması ve takibinin yapılması gibi işlevleri yerine getirmektedir (Kaya, 2011). Bunun yanı sıra kullanılan intranet, jira, git ve redmine gibi içerik yönetim sistemleri bulunmaktadır. Çalışmaya bu içerik yönetim sistemleri konu olmuş ve bu sistemlerle ilgili veri toplanmıştır.

YEĞİTEK, eğitim ve öğretimin teknoloji ile desteklenmesi süreçleri ile ilgili işleri yürüten, yeni teknolojileri araştıran ve uygulanabilirliğini ölçen; teknolojik imkanların yurt genelinde etkin kullanılmasını ve öğrencilerin bilişim teknolojilerinden faydalanmalarını sağlayan faaliyetleri koordine eden MEB'e bağlı bir genel müdürlüktür (MEB,2011). YEĞİTEK' te yedi birim bulunmaktadır. Bu birimler; eğitim bilişim sistemleri, eğitim yayınları ve içerik yönetimi, eğitim teknolojileri geliştirme ve projeler, eğitim teknolojileri ve teknik destek hizmetleri, idari ve mali işler, sistem yönetimi ve iletişim birimleridir.

İletişim birimi görev tanımında; genel müdürlük hizmetlerinin tanıtım faaliyetlerini yürütmek, genel müdürlük hizmetleri kapsamında fuar, seminer, çalıştay vb. organizasyonları düzenlemek, basın ve medya koordinatörlüğünü yürütmek, genel müdürlük faaliyetleri ile ilgili basını takip etmek, genel müdürlük resmi web sayfası, intranet gibi

kurum içi sistemleri düzenlemek ve güncellemek, genel müdürlük dergisini çıkarmak ve e-dergi olarak yayınlanması yer almaktadır.

İdari ve mali işler birimi görev tanımında; genel müdürlük mali iş ve işlemlerini yürütmek, genel müdürlük arşiv, ayniyat ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek, insan kaynakları ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek, genel müdürlüğün hukuki ve mevzuat işlemlerini yürütmek ve genel müdürlüğün idari işlerini yürütmek yer almaktadır.

Sistem yönetimi birimi görev tanımında; genel müdürlük sistemlerinin yönetimini ve işlerliğini sağlamak, genel müdürlüğün veri ve bilgi güvenliğini sağlamak, ihtiyaca göre yazılım geliştirme, tedarik etme ve güncelleme ile ilgili hizmetleri yürütmek, e-posta sunucularının çalışabilirliğini ve yönetimini sağlamak, DYS, BGYS, KYS, BİMER ve bilgi edinme hakkı ile ilgili çalışmaları yürütmek, bilgi ve sistem güvenliği koordinasyonunu sağlamak, sistem ve veri merkezi koordinasyonunu sağlamak, yazılım ve bilgi sistemleri koordinasyonunu sağlamak yer almaktadır.

Eğitim bilişim sistemleri birimi görev tanımında; eğitim uygulamaları ağ altyapısı işlerini yürütmek, eğitim uygulamaları donanımlarını planlamak, koordine etmek, dağıtmak gibi iş ve işlemleri yürütmek, eğitim uygulamaları için gerekli erişim alt yapısı ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek, yapılan işlerin performansını izlemek ve raporlamak yer almaktadır.

Eğitim yayınları ve içerik yönetimi birimi görev tanımında; genel müdürlük bünyesinde bulunan dijital platformlara eğitim içeriği temin etmek, üretmek, genel müdürlük bünyesinde bulunan dijital platformların ara yüz tasarımları ile ilgili işlemleri yürütmek, eğitim içeriklerinin moderasyonunu yürütmek, telif yönetimi koordinasyonu ve dijital içerikler ile ilgili diğer kurumlarla ilişkileri yürütmek, elektronik eğitim içeriklerin, kurumun grafik tasarım, animasyon ve fotoğraf ile ilgili iş ve işlemlerini yürütmek yer almaktadır.

Eğitim teknolojileri geliştirme ve projeler birimi görev tanımında; ihtiyaç duyulan alanlarda araştırma geliştirme faaliyetlerini yürütmek, teknoloji destekli eğitim ile ilgili ulusal ve uluslararası projeleri yürütmek, genel müdürlüğün stratejik planının hazırlanması, takip edilmesi ile ilgili işleri yürütmek yer almaktadır.

Eğitim teknolojileri ve teknik destek hizmetleri birimi görev tanımında; genel müdürlük personeline ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda hizmet içi eğitim planlamak ve

gerçekleştirmek, genel müdürlük faaliyet alanına göre hizmet içi eğitim faaliyetleri planlamak ve gerçekleştirmek, genel müdürlüğe teknik destek sağlamak ve genel müdürlüğün ihtiyaçlarına göre teknik şartnamelerin hazırlanması yer almaktadır.

YEĞİTEK, teknolojiyle ilintili bir birim ve personelinin de bilişime yatkınlığının olmasına rağmen içerik yönetim sistemlerinin kullanılma düzeyinin istenilen seviyede olmadığı gözlemlendiğinden bu araştırmanın yapılması gerekli görülmüştür. Bu sistemler ile ilgili mevcut durum analiz edilmiş, kullanma ve kullanılmama durumları, amaçları belirlenmeye çalışılarak tüm kurumlar için genellenebilir sonuçlara ulaşılmaya çalışılmıştır.

3.3. Çalışma Grubu

Çalışma grubu oluşturulurken amaçlı örnekleme yapılmıştır. Amaçlı örnekleme ile yapılan çalışmanın amacına uygun, daha geçerli ve güvenilir bulgulara ulaşmak mümkündür. Elde edilen bulgular istenilen sonuca ulaşmak için zengin durumlar sağlamaktadır (Büyüköztürk ve ark., 2008). Çalışma grubunda YEĞİTEK’ te görev yapan yirmi sekiz kişi yer almaktadır. Beş katılımcı (%17,85) YEĞİTEK’ te birim yöneticisi, dokuz katılımcı (%32,15) sistem yöneticisi olarak görev yapmakta olup on dört katılımcı da (%50) kurumun diğer birimlerinde görevli personellerdir. Çalışma grubu oluşturulurken kurumun her biriminden (yedi birim) çalışanların seçilmesine önem verilmiştir. Her birimin çalışma alanları farklı olduğu için bu duruma dikkat edilmiştir. Seçilen katılımcılar bilişim alanına yatkın ve kendi birimlerinde bilişime yönelik işler yapan kişilerdir. Çalışmaya katkı sağlayan katılımcılarının görev dağılımı Çizelge 3.2. de gösterilmiştir.

Çizelge 3.1. Katılımcıların görev dağılımı

Çalışma grubu	Frekans (f)	Yüzde (%)
Birim Yöneticisi	5	17,85
Sistem Yöneticisi	9	32,15
Personel	14	50
Toplam	28	100

Çalışma grubu (1)' de, YEĞİTEK sistem yönetimi biriminde görevli dokuz sistem yöneticisi ile görüşme yapılmıştır. Katılımcıların sekizini erkek katılımcı, birini kadın katılımcı oluşturmuştur. Görüşme yapılan katılımcıların hepsi teknik birimlerden mezun olup, mühendis ve öğretmenlerden oluşmaktadır.

Çalışma grubunda (2)' de, YEĞİTEK'te idari görevde bulunan beş birim yöneticisi ile görüşme yapılmıştır. Katılımcıların hepsini erkek katılımcılar oluşturmuş olup dördü teknik birimlerden, biri sosyal bilimlerden mezun olmuştur. Öncesinde öğretmen ve mühendis kadrolarında görev yapmış ama şu anda birim yöneticisi olarak görev yapmaktadırlar

Çalışma grubunda (3)' de, YEĞİTEK'te her birimde görev yapan on dört kurum personeli ile görüşme yapılmıştır. Katılımcıların altısını erkek katılımcılar sekizini de kadın katılımcılar oluşturmuştur. Görüşme yapılacak kurum personeli seçilirken kurumun her biriminden katılımcı seçilmesine özen gösterilmiştir. Her birimin görev dağılımı, yaptıkları işler ve iş süreçlerinde bilişim araçlarını kullanma düzeyleri farklı olduğu için bu durum göz önünde bulundurularak katılımcılar belirlenmiştir. Katılımcıların sekizi teknik birimlerden, altısı sosyal bilimlerden mezun olmuştur ama araştırma kapsamında bilişim teknolojisine yatkın kişiler seçilmiştir. Katılımcılar belirlenirken farkı unvanlara sahip kişiler olmasına dikkat edilmiştir. Bu sebeple katılımcıların üçü öğretmen, üçü mühendis, üçü bilgisayar işletmeni, biri şube müdürü, dördü de kurum uzmanı olarak görev yapmaktadır. Görüşme yapılan katılımcılara ilişkin özellikler Çizelge 3.2.' de gösterilmiştir.

Çizelge 3.2. Katılımcılara ilişkin özellikler

Çalışma grupları	Frekans (f)	Mezuniyet alanları	Görev dağılımı
1)Sistem yöneticileri	9	Teknik bilimler	Mühendis, Öğretmen
2)Birim Yöneticileri	5	Teknik bilimler ve sosyal bilimler	Mühendis, Öğretmen
3)Kurum personeli	14	Teknik bilimler ve sosyal bilimler	Mühendis, Öğretmen Şube müdürü, Kurum uzmanı, Bilgisayar işletmeni

3.4. Veri Toplama Araçları

Araştırma kapsamında dört adet veri toplama aracı kullanılmıştır. Veriler, üç farklı yapılandırılmış görüşme formu ve bir bilgi yönetim süreçleri formu ile toplanmıştır. Görüşmeler YEĞİTEK’ te görev yapmakta olan birim yöneticileri, sistem yöneticileri ve personeller ile yapılmıştır. Veri toplama araçları, araştırmanın ekler bölümünde EK-1, EK-2, EK-3 ve EK-4 olarak yer almaktadır.

Katılımcıların kurumda üstlendikleri görevler, yetki durumları ve uzmanlık alanlarına göre üç farklı görüşme formu hazırlanmıştır. Yöneticilere ve personellere aynı amaca hizmet eden sorular sorularak, yönetici ve personellerin mevcut durumla ilgili görüş ve önerileri alınmıştır. Sistem uzmanlarına ise kendi alanlarına yönelik sorular sorulmuştur ve onların bakış açısından mevcut durum ve istenilen durum ile ilgili görüş ve önerileri belirlenmiştir. Öncelikle taslak görüşme formu oluşturulmuş ve alanında uzman üç kişiye gösterilerek görüşleri alınmıştır. Soruların daha anlaşılır ve net ifadelerle sorulması gerektiği şeklinde gelen dönütler sonrasında ifadeler değiştirilmiş ve forma son hali verilmiştir. Görüşmeler yüz yüze yapıldığı için kişilere öncesinde gerekli açıklamalar yapılmıştır.

Veri toplama aracı olarak kullanılan görüşme formunda: yöneticilere, mevcut sistemleri kullanma durumları, hangi amaçla kullandıkları, belge yönetimi, iş takibi, raporlama, tasarım, kullanım kolaylığı ve içerik sistemlerinden beklentileri ile ilgili sorular; personellere; mevcut sistemleri kullanma durumları, hangi amaçla kullandıkları, belge yönetimi, tasarım, kullanım kolaylığı ve içerik sistemlerinden beklentileri ile ilgili sorular; sistem yöneticilerine de mevcut sistemde belge yönetimi, iş takibi, raporlamanın nasıl yapıldığı, tasarım ve kullanım kolaylığı ile ilgili düşünceleri ve uzman olarak bir içerik yönetim sistemi nasıl olmalı şeklinde sorular sorulmuştur.

Görüşmeye ek olarak ISO standartları ve kurumsal içerik yönetim modelleri incelenerek bir kurumsal içerik yönetim modelinde olması gereken unsurlar ile ilgili yirmi bir maddelik “evet-hayır-kısmen” cevaplı bir bilgi yönetim süreçleri formu hazırlanmış ve sistem yönetiminde yetkili ve süreçleri bilen kişilere form doldurulmak üzere verilmiştir. Böylelikle, kurumsal içerik yönetim sisteminde olması gereken unsurların mevcut sistemde olup olmadığı belirlenmiştir.

Araştırmada öncelikle mevcut durumun belirlenmesi ve sonrasında istenilen sistemin hayata geçirilmesi için kullanıcıların ihtiyaç ve taleplerinin belirlenmesi gerektiğine karar verilmiştir. Bu nedenle mevcut durum ve istenilen durum arasındaki fark analiz edilmiştir. Çapar (2004), bilgi yönetimi basamaklarında öncelikle var olan mevcut yapının incelenmesinden başlayarak bilgi yönetiminin kurum stratejisi ile ilişkilendirilmesinden söz etmiştir. Mevcut bilgi varlıklarının ve sistemlerinin incelenmesi unsurları da bilgi yönetimi basamaklarında yer almaktadır. Çalışmada veri toplama aracı olarak kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme formları ve bilgi yönetim süreçleri formu ile mevcut bilgi varlıkları ve sistemler ile ilgili mevcut durum belirlenmeye çalışılmıştır. ISO standartları, kurumsal içerik yönetim modelleri ve bu konularda yazılmış akademik çalışmalar taranarak bu kapsamda istenilen durum ile ilgili analiz yapılmış ve kurumlara uygulanabilirliği ile ilgili öneriler sunulmuştur.

Nitel araştırmalarda güvenilirlik, geçerlik (iç geçerlik/dış geçerlik), objektiflik faktörleri sayısal verilerle kanıtlanmaktadır ama nitel araştırmalarda geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlamak zordur (Başkale, 2016). Guba ve Lincoln (1982), nitel araştırmalarda geçerlik ve güvenilirlikten daha çok inandırıcılık olması gerektiğini belirtmiş ve bir takım kriterler ortaya koymuştur (Merriam, 2013). Guba ve Lincoln (1982), nitel çalışmaların inandırıcılık kriterini karşılayabilmesi için çalışmaların inanılabilirlik, güvenilebilirlik, onaylanabilirlik ve aktarılabirlik özelliklerini taşıması gerektiğini belirtmiştir.

Başkale (2016) “Nitel araştırmada geçerlik, güvenilirlik ve örneklem büyüklüğü” isimli araştırmasında nitel araştırmada inandırıcılığın olması için kullanılan yöntemleri Çizelge 3.3’te gösterildiği şekilde belirtmiştir.

Çizelge 3.3. Nitel araştırmada inandırıcılığın olması için kullanılan yöntemler

Nicel Faktörler	Nitel Faktörler	Nitel Çalışmada Yöntemler
İç geçerlik	İnanılabilirlik: Sonuçlar inandırıcı mı?	Uzun süreli etkileşim Araştırmaçı ön yargılarını azaltma Katılımcı Teyidi Üçgenleme
Dış geçerlik	Aktarılabirlik: Sonuçlar genele aktarılabirilir mi?	Amaçlı örneklem Ortamın ayrıntılı tanımı Katılımcıların ayrıntılı tanımı Dahil etme/etmeme kriterleri
Güvenilirlik	Güvenilebilirlik: Çalışma benzer koşullarda benzer katılımcılara tekrar uygulandığında aynı sonuçlara ulaşılır mı?	Literatür Araştırma yöntemlerinin ayrıntılı tanımı Üçgenleme Başka bir araştırmacının süreç ve sonuçları incelemesi
Objektiflik	Onaylanabilirlik: Ön yargılar azaltılarak onaylanabilirlik sağlandı mı?	Araştırmaçı ön yargılarını azaltma Üçgenleme

Creswell (2013), bir araştırmada bulguların doğruluğundan emin olmak için inanılabilirlik, güvenilebilirlik, onaylanabilirlik ve aktarılabirlik stratejilerinin bir ya da daha fazlasını çalışmanın kapsamı gerektiğini belirtmiştir. Söz konusu araştırmanın bu stratejileri içerdiği düşünülmektedir.

Bu araştırmada inanılabilirlik faktörünün gerçekleştirilmesi için; veriler toplanırken katılımcıların ön yargıları azaltılmaya çalışılmıştır. Katılımcılara araştırmanın amacı detaylı şekilde açıklanmıştır. Bundan dolayı cevapların samimi olduğu düşünülmektedir. Görüşmeler için yeterli zaman ayrılmış ve gönüllü kişilerle görüşmeler yapılmıştır.

Aktarılabirlik faktörü için örneklem seçiminin nasıl yapıldığı, katılımcıların özellikleri ve ortamın çalışmada açıkça belirtilmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Sharts-Hopko, 2002). Bu araştırmada, amaçlı örnekleme yapılmıştır. Amaçlı örneklemede araştırmanın özelliğine

göre katılımcı seçilir ve araştırılan konuda deneyimi olan, uzman kişiler bilgilerinden dolayı seçilmektedir (Başkale, 2016). Dolayısıyla bu araştırmada, araştırma konusu olan içerik sistemleri ile ilgili uzman veya bu konuda çalışan kişiler ile görüşme yapılmıştır. Görüşme yapılan kurum ve katılımcılar çalışmada ayrıntılı olarak tanımlanmıştır. Güvenilebilirlik faktörü için görüşmede elde edilen cevaplar analiz edildikten sonra alan yazın ile ilişkilendirilmesi ve daha önce yapılan araştırma sonuçları ile karşılaştırılmasının önemine vurgu yapılmıştır. Bu araştırmada sonuçlar alan yazın, ISO standartları ve kurumsal içerik yönetimi modelleri ile karşılaştırılmıştır. Onaylanabilirlik faktörü için Lincoln ve Guba (1985), ham verilerin, kişilerin kendi ifadelerinin araştırmada kullanılmasından bahsetmiştir. Bu araştırmada görüşmeler yüz yüze yapılarak yarı yapılandırılmış görüşme formundaki sorular katılımcılara sorulmuştur ve not alma yöntemi ile veriler kaydedilmiştir. Katılımcılar ses kaydı alınmasına pek sıcak bakmamakla birlikte ortamın ses kaydı alınmasına müsait olmaması sebebiyle veriler Microsoft Word programı ile katılımcılar konuşurken araştırmacı tarafından kaydedilmiştir.

3.5. Veri Analiz Yöntemleri

Yarı yapılandırılmış görüşme formları ve bilgi yönetim süreçleri formu ile toplanan veriler içerik analiz yöntemleri ile analiz edilmiştir. İçerik analizinde, toplanan veriler derinlemesine incelenerek daha detaylı kavramlara, ilişkilere, analizlere ulaşılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2006). MAXQDA 10 programında katılımcıların vermiş olduğu ve kayıt altına alınan cevaplar incelenerek çeşitli temalar oluşturulmuştur. Belirlenen temalar katılımcıların kendi ifadeleri ile açıklanmıştır. Sonrasında katılımcıların vermiş oldukları cevapların temayla ilişkisi belirlenmiş ve cevap ilgili temaya eklenerek frekans yüzde oranlarına ulaşılmıştır. Her tema alan yazına dayandırılarak analiz edilmiş, kişilerin cevapları alan yazındaki sonuçlar doğrultusunda yorumlanmıştır. Görüşme formunda kullanma amacı, görüş, öneri gibi derinlemesine bilgi isteyen sorular olduğu için kişilerin kendi ifadelerine de ver verilmiş olup sık söylenen ifadelerle çalışmada yer verilmiştir. Bilgi yönetimi süreç formuna verilen cevaplar istatistiksel olarak değerlendirilmiş ve sonuçlar frekans yüzde şeklinde ifade edilmiştir.



4. BULGULAR

Katılımcıların yarı yapılandırılmış görüşme formuna verdikleri cevaplar içerik analizi yöntemi ile analiz edilerek temalar oluşturulmuştur. Belirlenen temalarda görüşme yapılan kişilerin kendi söylemlerine yer verilmiş olup temalar bu doğrultuda yorumlanmıştır. Tüm katılımcılar için temalara yönelik frekans ve yüzdelik değerler belirlenmiştir. İçerik analizi sözel, yazılı ve diğer yöntemlerle elde edilen nesnel verilerin sistematik bir şekilde incelenmesine imkan sağlayan bilimsel bir yaklaşımdır (Tavşancıl ve Aslan, 2001). İçerik analizinde nitel verilerin kodlanması, temaların bulunması, kodlar ve temaların düzenlenmesi, bulguların tanımlanması ve yorumlanması şeklinde dört basamak bulunmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Akıncı, Kurtoğlu, Seferoğlu, ve Sert (2012), öğretmenlerin teknolojiyi kullanma durumlarını inceleyen araştırmalar ile ilgili yaptıkları çalışmada nitel analizlerde kodlama yönteminin en çok kullanılan yöntem olduğunu ifade etmişlerdir.

4.1. Sistem Yöneticilerine İlişkin Bulgular

YEGİTEK’ te görev yapan dokuz sistem yöneticisinin yarı yapılandırılmış görüşme formuna vermiş oldukları cevaplar analiz edilerek temalar belirlenmiş ve bu temalar görüşme yapılan katılımcıların kendi söylemleriyle açıklanmıştır.

Soru 1’ de yer alan kurumsal içerik yönetim sistemlerini kullanma amaçları ile ilgili sistem yöneticileri; bilgi güvenliği, kurum hafızasının oluşması, iş takibi ve raporlama yapmak olduğunu söylemiştir. Sistem yöneticilerinin içerik yönetim sistemlerini kullanma amacına ilişkin bilgi güvenliği, kurum hafızası, iş takibi ve raporlama tema olarak belirlenmiştir.

Bilgi güvenliği ile ilgili olarak; “içerik yönetim sistemlerinde erişim prosedürleri ve yetkilendirmeler olduğu için erişimi olan kişiler belirli bilgilere ulaşabiliyor bu durumda bilgi güvenliğini sağladığımı düşünüyorum “, “erişim prosedürleri olduğu için herkes her bilgiye erişemiyor bu da bilgi güvenliğini destekliyor” şeklinde ifade etmişlerdir.

Raporlama ve iş takibi ile ilgili olarak; ”yürüttüğümüz projelerin saatlik, günlük, haftalık ilerleyişini takip ediyorum”, “bu sistemler yöneticiye istatistiksel ve görsel olarak rapor sunuyor”, “yapılan işleri tarih bazlı raporlama ile takibini yapabiliyorum”, ”iş kimin üzerine tanımlıysa o kişinin çalışmalarını görebiliyorum ve takibini sağlayarak tıkanan süreçleri

belirleyebiliyorum; bu konuda, farklı planlama yapabiliyorum ve tıkanma nedenlerini ortaya koyabiliyorum böylelikle işin yürümesi hızlanıyor” şeklinde ifadelerde bulunmuşlardır. Sistem yöneticileri içerik yönetim sistemleri ile iş takibinin yapılması ile mükerrer iş yapılması, aynı kod yazılması gibi durumların engellenerek iş süreçlerinde hata oranının azalmasının işlerini hızlandırdığını ifade etmişlerdir.

Kurumsal hafıza ile ilgili olarak; “kurum hafızasının oluşturulması için kullanıyorum, “dijital arşiv oluşumunu sağladığını düşünüyorum, “doküman paylaşımı yapabiliyorum”, “dokümanları kaydedebiliyorum” şeklinde ifadelerde bulunmuşlardır.

Soru 2’ de yer alan bilgi, belge yönetimi ile ilgili kurumda işletilen sürece ilişkin sistem yöneticileri iş süreçlerinde elde ettikleri her türlü bilgiyi kaydettiklerini, bu hususu önemsediklerini belirtmişlerdir. Fakat farklı bilişim araçları ile bilgiler kaydedildiği için henüz bu konuda sistematik bir yapının olmadığını belirtmiş olup DYS’nin dokümantasyon yönetimi için profesyonel bir platform olduğunu söylemişlerdir.

Görüşmelerde sistem yöneticileri bilgi/belge yönetimi süreçlerine ilişkin olarak genellikle; “iş süreçleriyle ilgili her türlü bilgi ve belgeyi kaydediyorum”, “bilgilerin kaydedilmesini önemsiyorum” şeklinde ifade bulunmuşlardır. Sistem yöneticileri ayrıca bilgi ve belgelerin DYS, e-posta veya kişilerin kendilerinin kaydettiklerini ifade etmişlerdir.

Soru 3’de sistem yöneticilerine kurumdaki içerik yönetim sistemleri üzerinden iş takibi ve raporlamanın nasıl yapıldığı sorulmuştur. Bu soruya ilişkin sistem yöneticileri; içerik yönetim sistemleri ile personellerin iş tamamlama süreçlerinin takibinin sağlanabildiğini ve süreç ile ilgili olarak işlerin tamamlanıp tamamlanma durumlarının takip edilebildiğini ifade etmişlerdir.

Personellerin iş tamamlama süreçlerinin takibinin sağlanabilmesi ile ilgili olarak “ iş adımları kişilere tanımlandığı için işin yapılma durumunu, ilerleme durumunu, ilerleme sağlanamadığı durumlarda kimde tıkanıldığını ve nedenini belirleyebiliyorum, böylelikle personelin işi tamamlayıp tamamlamadığı bilgisi sistem tarafından bizlere sağlanıyor” şeklinde yanıt vermişlerdir.

İşlerin tamamlanıp tamamlanmama durumlarının takibine ilişkin; “iş yetkili kişi alt iş birimlerine bölerek iş adımları oluşturur, her iş adımı için bir kişi görevlendirilir ve kişinin işi ilerletme durumu ile genel olarak işin tamamlanıp tamamlanmama durumuna ilişkin

yetkili kişiye rapor sunulur” şeklinde ifade edilmiştir. Ayrıca sistem yöneticileri bu sistem ile işin nerede tıkandığı, hangi kişilerin işlerini tamamladığı ile ilgili yöneticiye rapor vermekte olduğunu söylemişlerdir.

Soru 4’ de yer alan sistem yöneticileri görüşlerine göre kurumsal içerik yönetim sistemi tasarımları ile ilgili bulgular Çizelge 4.1’de gösterilmiştir.

Çizelge 4.1. Sistem yöneticileri görüşlerine göre içerik yönetim sistemleri tasarımı

Kodlar	Frekans (f)	Yüzde (%)
Tasarımları yeterli buluyorum	3	33,3
Tasarım ve kullanıcı ara yüzü geliştirilmeli	6	66,6

Görüşme yapılan dokuz sistem yöneticisinde üçü (%33,3) tasarımları yeterli bulduğunu, altısı (%66,6) tasarımların geliştirilmesi gerektiğini ifade etmiştir.

Görüşmelerde genellikle kurum içi sistemlerin kullanımını kolay bulduklarını ama tasarım ve kullanım kolaylığı açısından geliştirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Kullanılan programların paket program olduğu için tasarım ile ilgili fazla değişiklik yapılamamasının dezavantaj olduğunu vurgulamışlardır.

Soru 5’ de yer alan kurumsal içerik yönetim sistemlerinde tercih ettikleri bilişim araçlarına ilişkin sistem yöneticileri; sürüm kontrol ve kaynak kod yönetim sistemleri, proje takip sistemleri, doküman takip sistemleri ve kurum içi iletişimi artıracak portal gibi bilişim araçlarını içeren sistemler tercih ettiklerini belirtmişlerdir.

Görüşmelerde genellikle güvenilir, kurum içi iletişimi artıracak, iş takibi, belge ve doküman takibi yapabilecekleri bilişim araçlarından bahsetmişlerdir. Mevcutta kullandıkları içerik yönetim sistemlerinin bu işlerde yeterli olduklarını belirtmişlerdir.

Soru 6 ‘da yer alan kurumsal içerik yönetim sistemi nasıl olmalıdır sorusuna ilişkin sistem yöneticileri; kurumsal hafızanın oluşmasını sağlayan, iş takibi ve raporlamanın yapılabildiği, birbirine entegre bütünleşik sistemler olarak yapılandırılan, bilgi güvenliği sağlayan, tasarımı başarılı ve kullanım kolaylığı sağlayan, kurumsal iletişime katkı sağlayan sistemler

olması gerektiğini belirtmişlerdir. Bütünleşik sistemler, bilgi güvenliği, kurumsal hafıza, kullanıcı ara yüzü, kurumsal iletişim, iş takibi ve raporlama temalar olarak belirlenmiştir.

Bütünleşik sistemler ile ilgili olarak; “idari ve teknik birimlerce ortak kullanılan, yetkilendirmenin tek noktadan yapıldığı, bilgi ve belgelerin versiyonlanarak tek noktadan kullanılmasının mümkün olduğu sistemler olmalıdır”, “tüm alt sistemlerin (DYS, proje takip sistemi, kod arşivi vb.) birbiri ile bütünleşik olması önemli bir husustur”, “birbirine entegre sistemler olmalıdır” şeklinde söylemlerde bulunmuşlardır.

Bilgi güvenliği ile ilgili olarak; “kolay erişilebilir, güvenli”, “bilgilerin erişim prosedürlerine göre erişilebilir olması”, “bilgi ve belgeler içerisinden hassas ve gizli kalması gerekenler hariç olmak üzere tüm dokümanlara erişimin kolaylıkla sağlandığı”, “bilgi güvenliği sağlıyor olması lazım, izinsiz erişim olmaması lazım” şeklinde ifade etmiştir.

Kurumsal hafıza ile ilgili olarak; “her bilginin kaydedilmesi, dijital olarak klasörlenerek kurum hafızasının oluşturulması önemlidir”, “dokümanların yasal saklanma süreleri dikkate alınarak belirli süre saklanması, bir kurumda çalışan herkesin iş ile alakalı bilgilerine (iletişim, görevi, yetenekleri) ulaşılabilmesi gerekmektedir” şeklinde ifade etmişlerdir.

İş takibi ve raporlama ile ilgili olarak; “yapılan işlerle ilgili detaylı rapor verebilmeli, iş takibini yapabiliyor olması lazım, ihtiyaca bağlı rapor verebilmeli”, “alınacak raporların kurum amaçları doğrultusunda hazırlanması ve karar destek süreçlerini desteklemesi gerekmektedir” şeklinde ifade etmişlerdir.

Kullanıcı ara yüzü ile ilgili olarak; “tasarım açısından kolay kullanılabilir ve anlaşılabilir olması, bilgilerin anlamlandırılması lazım”, “arama kutusu işlevsel olmalı doğru çalışmalı, dokümanların, başlık açıklama anahtar kelimeleri olmalı, ararken kolaylıkla bulunabilmeli” şeklinde ifade etmişlerdir.

Kurumsal iletişim ile ilgili olarak; “sistemler kişilerin iletişim bilgilerini buldurmali, anlık iletişim sağlamali, personelin iş yetenekleri ve uzmanlık alanları ile ilgili bilgileri içermeli” şeklinde ifade etmiştir.

Yönetici destekli olmasını ve iş süreçlerinin bu sistemler üzerinden yürütülmesi gerektiğinin önemli olduğundan bahsetmişlerdir. Bilgiye kolay erişim ve sistemlerin karar destek süreçlerini desteklemesi gerektiğine değinmişlerdir.

4.2. Birim Yöneticilerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde, yarı yapılandırılmış görüşme formuna YEĞİTEK’ te görev yapan beş birim yöneticisinin vermiş olduğu cevaplar analiz edilerek temalar belirlenmiş ve bu temalar görüşme yapılan katılımcıların kendi söylemleriyle açıklanmıştır.

Soru 1’ de yer alan birim yöneticilerinin kurumda kullanılan içerik yönetim sistemlerini kullanma durumları ile ilgili bulgular Çizelge 4.2’ de gösterilmiştir.

Çizelge 4.2. Birim yöneticilerinin kurumda kullanılan içerik yönetim sistemlerini kullanma durumları

Kodlar	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kısmen kullanıyorum	5	100

Görüşme yapılan beş birim yöneticisi kurumda kullanılan içerik yönetim sistemlerini kısmen kullandıklarını belirtmişlerdir.

Soru 2’de yer alan kurumsal içerik yönetim sistemlerini birim yöneticilerinin kullanma amaçları ile ilgili olarak; dokümantasyon yönetimi, raporlama ve iş takibi yapmak ön plana çıkmıştır. Süreç ve arıza takibi gibi konuları, sistemler üzerinden takip ettiklerini belirtmişlerdir. Dokümantasyon yönetimi ile raporlama ve iş takibi tema olarak belirlenmiştir.

Dokümantasyon yönetimi ile ilgili olarak birim yöneticileri genellikle; “projelerin dokümantasyonunu sağlamak için kullanıyorum, kurumsal hafızanın oluşmasını sağlıyor, “proje takibi yapmak ve iş sürekliliğinin sağlanması için dokümanların kaydedilmesi önemlidir o yüzden bu sistemleri kullanıyorum” şeklinde ifade etmişlerdir.

Raporlama ve iş takibi ile ilgili birim yöneticileri genellikle; “iş takibi ve raporlama için kullanıyorum, “temel karar destek sistemleri ile raporlama yaptığı için kullanıyorum”,

“yürütülen işler ile uyumlu olması, yürütülmekte olan süreçlerin yönetimi ve takibine fayda sağladığı için hata takibi, iş ataması, proje yönetimi, sürüm kontrol ve kaynak kod yönetim sistemleri aktif olarak kullanılmaktadır” şeklinde ifade etmişlerdir.

Soru 3’ de birim yöneticilerine içerik yönetim sistemlerinde ihtiyaç duydukları bilgi ve belgeler sorulmuştur. Birim yöneticileri; iş süreçleri ile ilgili raporlara, personel bilgisine, iş süreçleri dokümantasyonuna, istatistiki ve özet bilgilere ihtiyaç duyduğunu belirtmiştir.

Birim yöneticileri içerik yönetim sistemlerinde ihtiyaç duydukları bilgi ve belgeleri “bilgi notları, istatistikler, raporlar, faaliyet raporları, proje dokümanları, bütçe ve planlamaya yönelik dokümanlar, tablolar, personel bilgisi, görev dağılımı, özet raporlar, toplantı tutanakları, gerçekleştirilen faaliyetler, çalışmaların düzenli şekilde sisteme işlenmesi, iş süreçleri ile ilgili istatistikler” şeklinde ifade etmişlerdir.

Soru 4’de birim yöneticilerine iş süreçleriniz ile ilgili raporlama ve iş takibini kurumsal bir içerik yönetimi platformu üzerinden nasıl yapmak istersiniz diye sorulmuştur. Birim yöneticilerinin bu soruya verdikleri yanıtlar incelendiğinde; işin tamamlanıp tamamlanmaması ile işin ilerleme sürecini takip edebilmek istediklerini ifade etmişlerdir. Bunun yanı sıra periyodik raporlama araçları ile haftalık, aylık olarak işlerin ilerleme durumunu takip etmenin efektif olacağını belirtmişlerdir.

Birim yöneticileri iş süreçlerine ilişkin raporlama ve iş takibi ile ilgili olarak; “operasyonel süreçlerin takibini periyodik yapabilmek, bunlarla ilgili rapor almak ve iş takibini gerçekleştirmek istiyorum”, “istatistiksel kullanım verilerinin elde edildiği, birim hedeflerine ulaşma seviyelerinin işlendiği kolay ve basit ara yüz ile proje hayat döngüsü çerçevesinde iş takibinin yapıldığı, personele iş atama işlemlerini gerçekleştiren sistemler bu konuda efektif olacaktır”, “periyodik olarak ihtiyaca uygun özet raporlar süreçlerimizi kolaylaştıracaktır”, “işin tamamlanıp tamamlanmadığına ilişkin bilgi almak ve süreci takip etmek istiyorum” şeklinde cevap vermişlerdir.

Soru 5’ de yer alan birim yöneticilerinin kurumsal içerik yönetim sistemleri tasarımlarına ilişkin görüşleri Çizelge 4.3’ de gösterilmiştir.

Çizelge 4.3. Birim yöneticilerinin görüşlerine göre kurumsal içerik yönetim sistemlerinin tasarımları

Kodlar	Frekans (f)	Yüzde (%)
Tasarımı güzel ve kullanımı kolay	2	40
Tasarımı geliştirilmeli	3	60

Görüşme yapılan beş birim yöneticisinden üçü (%60) tasarımların geliştirilmeye ihtiyacı olduğunu, ikisi (%40) tasarımların güzel ve kullanımının kolay olduğunu belirtmiştir.

Birim yöneticileri içerik yönetim sistemleri tasarımlarına ilişkin olarak; “görsellik ve kullanım kolaylığı çok iyi değil, geliştirmeye ihtiyaç var”, “kullanımı daha kolay ve estetik olmalı, görsel tasarıma ve fonksiyonelliğe odaklı olmalı”, “tasarımı güzel ve kullanımını kolay buluyorum ama geliştirebilir” şeklinde yorumda bulunmuşlardır.

Soru 6’da yer alan kurumsal bir yerde yönetici olarak kurumsal içerik yönetim sisteminden beklentileriniz nelerdir sorusuna birim yöneticileri; birbiri ile entegre bütünleşik sistemler olarak yapılandırılan, tasarımı ve kullanımı kolay, eldeki verileri analiz ederek karar destek süreçlerini destekleyen, dokümantasyon yönetimi ve bilgi güvenliğini sağlayan ve kurumsal iletişimi artıran araçları içinde barındıran sistem beklentilerinden bahsetmişlerdir. Birim yöneticileri sistemlere işlenen verilerin güvenilir olmasını, doğru bilgiye erişmek istediklerini ve periyodik olarak bilgilerin güncellenmesi gerektiğini söylemişlerdir. Bütünleşik sistemler, karar destek süreçleri, bilgi güvenliği, dokümantasyon yönetimi, kullanıcı ara yüzü ve kurumsal iletişim tema olarak belirlenmiştir.

Bütünleşik sistemler ile ilgili olarak; “tümleşik ağ yönetimi olmalı, sistemler birbiri ile entegre olmalı, bütünleşik bir sistem mimarisi (CİMER; DYS, MYS, KBS vb.) olmalı”, “bütünleşik sistemler bu hususta önemlidir” şeklinde ifade etmişlerdir.

Karar destek süreçlerini desteklemesi ile olarak birim yöneticileri; “veriye dayalı karar alma süreçlerine katkı sağlamalıdır”, “ proje yönetimi, hata takibi, iş ataması, sürüm kontrol ve

kaynak kod yönetim sistemleri kamuda yürütülmekte olan süreçlere etkin fayda sağlayabilmelidir” şeklinde ifade etmişlerdir.

Bilgi güvenliği ile ilgili olarak birim yöneticileri;” veriye dayalı, güvenilir”, erişim prosedürleri ve bilgi güvenliği risk ve analizleri yapılarak tasarlanmış güvenilir sistemler” olarak ifade etmişlerdir.

Dokümantasyon yönetimi ile ilgili olarak birim yöneticileri; “ tüm verilerin kaydedildiği,” doğru bilgiye doğru zamanda erişilebilecek şekilde bilgilerin organize edildiği ve planlama yapıldığı”, “ istenilen zamanda veriye ulaşılma” şeklinde bu kod ile ilgili görüş belirtmişlerdir.

Kullanıcı ara yüzü ile ilgili birim yöneticileri; kullanımı kolay, tasarımı sade, aranılan içeriğe hızlı ulaşılabilen sistem tasarımlarından bahsetmişlerdir.

Kurumsal iletişim ile ilgili olarak birim yöneticileri; personel özgeçmişlerine ulaşabildikleri, anlık iletişim sağlayan, personellere ait yetenekleri görebildikleri sistem içeriğinden bahsetmişlerdir.

4.3. Kurum Personeline İlişkin Bulgular

YEĞİTEK’ te görev yapan on dört personelin yarı yapılandırılmış görüşme formuna vermiş oldukları cevaplar analiz edilerek temalar belirlenmiş ve bu temalar görüşme yapılan katılımcıların kendi söylemleriyle açıklanmıştır.

Soru 1’ de yer alan kurum personelinin kurumda kullanılan içerik yönetim sistemlerini kullanma durumlarına ilişkin bulgular Çizelge 4.1’de gösterilmiştir.

Çizelge 4.4. Kurum personelinin kurumda kullanılan içerik yönetim sistemlerini kullanma durumları

Kodlar	Frekans (f)	Yüzde (%)
Hayır kullanmıyorum	8	57,14
Kısmen kullanıyorum	6	42,86

Görüşme yapılan on dört personelden sekizi (%57,14) kurumsal içerik yönetim sistemlerini kullanmadıklarını, altısı (%42,86) kısmen kullandığını belirtmiştir.

Soru 2'ye ilişkin olarak kurumda kullanılan içerik yönetim sistemlerini kullanmadığını belirten kurum personeli kullanmama nedeni olarak; bu sistemlere fazla ihtiyaç hissetmediğini, yöneticiden bu şekilde bir talep gelmediği için kullanmadığını belirtmiştir. Ayrıca katılımcılar bu konuda eğitim/seminer almadıklarını ve nasıl kullanmaları gerektiğini bilmediklerini söylemişlerdir.

İhtiyaç hissetmeme durumuna ilişkin katılımcılar: “iş süreçlerimde daha çok DYS ve e-posta sistemlerini kullandığım için çok fazla ihtiyaç hissetmedim”, “iş süreçlerimde bu sistemleri kullanmamı gerektiren durumlar çok olmuyor” şeklinde ifade etmişlerdir.

Yönetici ile ilgili olarak katılımcılar; “işlerimiz genellikle DYS ve e-posta üzerinden yürüdüğü için işler bize bu platformlar üzerinden tanımlanıyor” şeklinde ifade etmişlerdir.

Eğitim/seminer verilmemesi ile ilgili personeller; “eğitim verilmedi”, “eğitim verilmediği için sistemlerin kullanımı ile ilgili bilgimiz az”, “bilgilendirici seminer yapılsaydı kullanabilirdim” şeklinde ifade etmişlerdir.

Soru 3' e ilişkin olarak kurumdaki içerik yönetim sistemlerini kullanan personeller kullanma amaçlarına ilişkin; iş takibi yapmak ve bilgileri kaydetmek olduğunu ifade etmiştir. İş takibi ve bilgi kaydetme tema olarak belirlenmiştir.

İş takibi ile ilgili personeller; “iş takibi yapıyorum, “iş süreçleri sonucunda elde edilen istatistik verileri takip ediyorum” şeklinde ifade etmişlerdir.

Bilgileri kaydetmek ile ilgili olarak genellikle; “iş süreçlerimizde elde ettiğimiz her türlü bilgiyi kaydediyoruz ve bunu önemsiyoruz”, “kurum hafızasının oluşması için her türlü bilgiyi kaydediyorum”, “iş süreçlerinde elde edilen bilgi ve dokümanları kaydetmek, ortak paylaşımına açmak için kullanıyorum”, “kurum içi dokümantasyon yönetimi için kullanıyorum” şeklinde ifadede bulunmuşlardır.

Soru 4' de yer alan kurumda kullanılan içerik yönetim sistemlerinde en çok ihtiyaç duydukları bilgi ve belgelere ilişkin kurum personeli; herhangi bir bilgiye ihtiyaç

duymadıklarını söyleyenlerin yanı sıra personel bilgilerine, kurum içi dokümanlara ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir.

Bu soruya ihtiyaç duymuyorum şeklinde yanıt veren personeller iş süreçleri ile ilgili bilgi ve belgelere bu sistemler aracılığıyla ihtiyaç duymadıklarını, aradıkları bilgilere DYS, MEBBİS, e-posta sistemleri veya kendi kişisel kayıtlarından bulduklarını ifade etmişlerdir.

Personel bilgisine ihtiyaç duyuyorum temasına ilişkin personeller; personellerin iş yetenekleri, iletişim bilgileri, hangi iş ile uğraştıkları bilgilerine ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir.

Kurum içi dokümanlara ihtiyaç duyuyorum temasına ilişkin personeller; “protokoller, iş ile ilgili dokümanlara ihtiyaç duyuyorum, “güncel bilgi notları, sunumlar, şartnamelere ihtiyaç duyuyorum” şeklinde ifade etmişlerdir.

Bu soruya yanıt veren personeller iş süreçlerinde elde edilen dokümanların sisteme düzenle olarak girilmesi ve güncellenmesini istediklerini belirtmişlerdir. Doğru ve güncel bilgiye erişmenin onlar için önemli bir husus olduğu belirtmişlerdir.

Soru 5’ de yer alan kurum personeli görüşlerine göre kurumda kullanılan içerik yönetim sistemleri tasarımlarına ilişkin görüşler Çizelge 4.5’de gösterilmiştir.

Çizelge 4.5. Kurum personeli görüşlerine göre kurumda kullanılan içerik yönetim sistemleri tasarımları

Kodlar	Frekans (f)	Yüzde (%)
Tasarım geliştirilmeli	11	78,56
Kullanmadığım için fikrim yok	2	14,28
Tasarımı güzel ve kullanışlı	1	7,16

Görüşmede personellerin on biri (%78,56) mevcut içerik yönetim sistemlerinin tasarımı ve kullanım kolaylığı açısından geliştirilmesi gerektiğini, ikisi (%14,28) sistemleri kullanmadığı için fikri olmadığını, biri de (%7,16) tasarımın güzel ve kullanım kolaylığı açısından iyi olduğunu belirtmiştir.

Kurumsal içerik yönetim sistemlerinin tasarım ve kullanım kolaylığı açısından geliştirilmesi gerektiğini belirten personel aramada filtrelemelerin detaylı olması, tasarımın sade olması, aranılan bilgiye rahatlıkla erişim sağlayabilmek istediklerini belirtmişlerdir. Ayrıca kullanım kolaylığı için eğitim verilmesi gerektiğini söylemişlerdir.

Soru 6'da kurum personeline kurumsal bir yerde çalışan olarak kurumsal içerik yönetim sisteminden beklentileriniz nelerdir diye sorulmuştur. Bu soruya katılımcılar; kurumsal iletişimi artıran, dokümantasyon yönetimi sağlayan, iş takibi ve raporlama yapılabilen birbirine entegre bütünlük sistemler diye belirtmişlerdir. Bilgi güvenliği, tasarımı sade ve kullanımı kolay sistemler olması da ön plana çıkmıştır. Kurumsal iletişim, dokümantasyon yönetimi, iş takibi-raporlama, bütünlük sistemler, bilgi güvenliği, kullanıcı ara yüzü belirlenen temalar olmuştur.

Kurumsal iletişim ile ilgili; “kurumsal iletişimi destekleyen, “kim hangi işi yürütüyor, yetenekleri ve iletişim gibi çalışanlara ait bilgileri içeren”, “ortak çalışma platformu sağlayan”, “kişiler arası iletişime katkı sağlayan sistemler” şeklinde ifade etmişlerdir.

Dokümantasyon yönetimi ile ilgili; “kurumsal hafızanın oluşturulması”, “bilgi ve belgelere kolay erişim sağlanması”, “ihtiyaç duyulan bilgiye hızlı erişim”, “bilgilerin güncellenmesi, düzeltme ve kaydedilmesinin yapıldığı, gereksiz bilgi ve belgelerden arındırılmış sistem”, “her bilgi ve belgeye erişebildiğim sistem olmasını tercih ederim”, “bilgiye kolay ulaşmak isterim”, “kurumsal hafızanın oluşturulması” şeklinde ifade etmişlerdir.

İş takibi ve raporlama ile ilgili; “tüm iş süreçlerinin oradan takip edilebilmesi, kişilerin performanslarının ölçülebilir olması”, “haftalık ne yapılmalı, haftaya ne yapılacak ile ilgili bilgilendirmeleri içeren takvimlerin bulunduğu, işlerin tamamlanıp tamamlanmadığının takip edildiği”, “iş takibi ile ilgili rapor verilmesini sağlayan, bilgilerin denetlenebildiği, stratejik kararlar alınmasını sağlayan sistemler”, “iş takvimlerine kolayca ulaşmak”, “iş planlaması ve devamlılığı, süreç yönetimi gibi hususların takibinin etkin şekilde yapılmasını sağlayan sistemler”, “iş süreçlerinde efektif kullanılmak için tasarlanmış sistemler beklentimizi karşılamaktadır” şeklinde ifadede bulunmuşlardır.

Bütünlük sistemler ile ilgili; “bütünlük sistemler”, “kurumda işlerin bir sistem üzerinden yürütülmesi”, “tüm birimlerin bilgi paylaşımı bir sistem üzerinden olmalı”, “iş süreçlerinin

topyekün buradan yürütülmesi, “tüm süreçlerin bu şekilde bir platform üzerinden yürütülmesi”, “birbiri ile bağlantılı bütünleşik sistemler” şeklinde cevap vermişlerdir.

Bilgi güvenliği ile ilgili; “ bilgi güvenliği olmalı”, “erişim prosedürleri ve bilgi güvenliği sistemleri ile bilgi güvenliği sağlanmalı”, “bilgiler denetlenmeli” şeklinde ifade etmişlerdir.

Kullanıcı ara yüzü ile ilgili; “tasarımı sade kullanımı kolay”, ” istenilen bilgiye hızlı erişim sağlayan, aranılan bilgiye çabuk ulaşılan ara yüze sahip”, ” ihtiyaç duyulan bilgiye hızlı erişim, tasarımı sade ve cazip” şeklinde ifade etmişlerdir.

Kurum personelleri ile görüşmeler yapılırken doğru bilgi, güvenilir bilgi ve bilgilerin güncellenmesi hususlarının vurgulanması dikkat çekmiştir.

4.4. Tüm Çalışanlara İlişkin Bulgular

Bu bölümde, yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan birbiri ile benzer olan dört soruya ilişkin üç farklı çalışma grubunun yanıtları karşılaştırılarak ortak ve öne çıkan temalar frekans ve yüzde değerleri ile gösterilmiştir.

Çizelge 4.6. Kurumsal içerik yönetim sistemlerinin YEĞİTEK’te kullanılma amacı

Kurumdaki içerik sistemlerinin kullanılma amaçları	Sistem yöneticileri	Birim yöneticileri	Personel	Tüm çalışanlar
Dokümantasyon yönetimi	6	4	5	15
	%66,6	%80	%35,71	%53,57
İş takibi	7	2	2	11
	%77,7	%40	%33,3	%39,28
Raporlama	5	2	0	7
	%55,5	%40	0	%25

Kurumda görev yapan sistem yöneticileri, birim yöneticileri ve personellerin, içerik yönetim sistemlerini kullanma amaçları incelendiğinde on beşi (% 53,57) dokümantasyon yönetimi, on biri (%39,28) iş takibi, yedisi (%25) raporlama için kullandığını belirtmiştir.

Dokümantasyon kodu ile ilgili genellikle bilgi kaydetme, bilgi takibi, bilgi arama gibi işlemleri yaptıklarını ifade etmişlerdir.

İş takibi kodu ile ilgili olarak işlerin tamamlanıp tamamlanmama durumu ve iş atanan personelin işi yapma durumlarının takip edildiği söylenmiştir.

Raporlama kodu ile ilgili olarak işlerin ne kadarının tamamlandığını ve işin ilerleme durumunu gösteren raporlar için kullandıklarını ifade etmişlerdir. Birim yöneticileri ve sistem yöneticileri raporlama için bu sistemleri kullandıklarını belirtmişlerdir.

Çizelge 4.7. Kurumsal içerik yönetim sistemlerinin tasarımlarına ilişkin görüşler

Kurumdaki içerik sistemlerinin tasarım ve kullanılabilirliği hakkında	Sistem yöneticileri	Birim yöneticileri	Personel	Tüm çalışanlar
Tasarımları yeterli buluyorum	3	2	1	6
	%33,3	%40	%7,16	%21,42
Tasarım ve kullanıcı arayüzü geliştirilmeli	6	4	11	21
	%66,6	%80	%78,5	%75

Kurumda görev yapan sistem yöneticileri, birim yöneticileri ve personellerin, içerik yönetim sistemlerinin tasarımlarına ilişkin görüşleri sunulmuştur. Tüm çalışanların % 21, 42'si tasarımları yeterli bulurken, çalışanların % 75' inin görüşlerine göre tasarım ve kullanıcı arayüzü geliştirilmelidir.

Tasarım ve kullanım ara yüzleri ile genellikle istenilen bilgiye kolay erişmek istediklerini, detaylı arama filtrelerinin olmasını ve tasarımın sade ama cazip gelmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Tüm yanıtlar incelendiğinde bilgiye kolay ve çabuk erişme hususu öne çıkmaktadır.

Çizelge 4.8. Kurumsal içerik yönetim sistemlerinde ihtiyaç duyulan bilgi/belgeler

Kurumdaki içerik yönetim sistemlerinde ihtiyaç duyulan bilgi ve belgeler	Birim yöneticileri	Personel	Tüm çalışanlar
Kurum içi dokümanlar (bilgi notları, sunumlar, protokoller, şartnameler vb.)	4	11	15
	%80	%78,5	%79
Personel bilgisi (özgeçmiş, yetenekleri vb.)	2	4	6
	%40	%28,5	%40
Süreç raporları/istatistiki bilgiler	4	0	4
	%80	0	%26,6

Birim yöneticilerine ve personellere kurumsal içerik yönetim sistemlerinde ihtiyaç duydukları bilgi ve belgeler sorulduğunda çalışanların on beşi (%79)'u kurum içi dokümanlara yani bilgi notları, sunumlar, protokoller ve şartname gibi dokümanlara, altısı (%40)'ı personel bilgilerine yani personel özgeçmişi ve yetenekleri gibi bilgilere, dördü de (%26,6)'sı da süreç raporlarına ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir. Süreç raporları ve istatistiklere birim yöneticileri ihtiyaç duyduklarını söylemişlerdir.

Kurumsal hafızanın oluşturulması ve doküman yönetimi unsurları bu soruda ön plana çıkmıştır. Kurum çalışanları güncel bilgilere erişmek istediklerini bunun yanı sıra geriye dönük olarak aradıkları bilgi ve belgelere erişebilmek istediklerini ifade etmişlerdir.

4.9 . Kurumsal içerik yönetim sisteminden çalışanların beklentileri

Kurumdaki içerik yönetim sisteminden beklentiler	Sistem yöneticileri	Birim yöneticileri	Personel	Tüm çalışanlar
Bütünleşik sistemler	7	5	5	17
	%77,7	%100	%35,71	%60,71
Bilgi güvenliği	9	5	3	17
	%100	%100	%21,42	%60,71
Kullanıcı ara yüzü	7	5	5	17
	%77,7	%100	%35,71	%60,71
Dokümantasyon yönetimi	7	5	12	24
	%77,7	%100	%85,71	%85,71
İş takibi-Raporlama	5	5	7	17
	%55,5	%100	%50	%60,71
Kurumsal iletişim	5	3	4	12
	%55,5	%60	%28,57	%42,85

Kurumda çalışanlara (sistem yöneticisi, birim yöneticisi, personel) kurumsal bir içerik yönetim sisteminden beklentileri sorulduğunda yirmi dördü (%85,71) kurumsal hafızanın oluşmasını sağlayan, doküman yönetiminin yapılabildiği; on yedisi (%60,71)'i birbirine entegre bütünleşik sistemler olarak yapılandırılan, bilgi güvenliği olan, tasarımı sade ve kullanışlı, iş ve performans takibi yapılabilen ile karar destek süreçlerini destekleyen sistemler ve çalışanların on ikisi de (%42,85) kurumsal iletişimi artıran araçları içinde bulunduran sistem beklentilerinden bahsetmişlerdir.

Bütünleşik sistemler temasına ilişkin; tüm iş süreçlerinin tek bir sistem üzerinden yürütüldüğü, alt sistemlerin birbiri ile bağlantılı olduğu sistemleri ifade etmişlerdir.

Dokümantasyon yönetimi temasına ilişkin; güncel ve doğru bilgiye erişim, geriye dönük dokümanlara erişebilme, bilgilerin kurum amaçları doğrultusunda planlama ve organizasyonunun yapılması şeklinde ifadelerde bulunmuşlardır.

İş takibi ve raporlama temasına ilişkin; karar destek süreçlerini destekleyen sistemler ile ilgili; işlerin tamamlanıp tamamlanmama durumunun takip edilebildiği, haftalık/aylık periyodik istatistiksel bilgileri içeren süreç raporları ve özet tablolar ile anlamlı istatistik sağlayan raporları sunan sistemlerden bahsetmişlerdir.

Kurumsal iletişim temasına ilişkin; anlık iletişim sağlayan, kişilerin hangi işi yaptığını, özgeçmiş ve yeteneklerini içeren sistemler olabilir şeklinde ifade etmişlerdir.

Bilgi güvenliği temasına ilişkin; erişim prosedürlerinin belirlenmesi, yetkilendirme ile çalışanların bilgiye erişiminin sağlanması ön plana çıkmıştır.

Kullanıcı ara yüzü temasına ilişkin; aranan bilgiye kolay ulaşım ve tasarım ön plana çıkmıştır.

4.5. Bilgi Yönetim Süreçleri Formuna İlişkin Bulgular

Bilgi yönetim süreçleri formu sistem yönetiminde yetkili ve süreçleri bilen beş katılımcı tarafından doldurulmuştur. Bilgi yönetimi süreçleri formuna yanıt veren beş kişi genellikle bahsedilen özelliklerin kısmen bulunduğunu söylemişlerdir.

“Kurum bilgi yönetim stratejisi var mı?”, “Bilgi yönetim süreçleri dokümantasyonu var mı?” ,” Bilgi yönetimi ile ilgili personel eğitimi yapıldı mı?” ve “Kurumsal bilgi yönetimi aşamalarını biliyor musunuz?” sorularına tüm katılımcılar “hayır” cevabını vermiştir.

“Bilgi yönetiminde yer alan bilgiler stratejik kararlar alınmasında etkili şekilde mi depolanıyor mu?”, “Erişim hakları ile ilgili prosedür var mı?” sorularına tüm katılımcılar “kısmen” cevabını vermiştir.

“Sistem içerisinde bilgiler saklanırken yasal sürelerle dikkat ediliyor mu?” sorusuna tüm katılımcılar “evet” cevabını vermiştir.

“Bilgilerin önemlilik derecesi belli mi?”, “Sistem içerisinde saklanacak bilgilerin ne kadar süre saklanacağı belli mi?”, “İstenilen her durumda bilgiye erişilebiliyor mu?”, “Hangi bilgilerin hangi amaçla saklanacağı belli mi?”, “Bilgi sistem ara yüzü bilgi içeriğine daha etkin ve hızlı erişim sağlayacak şekilde mi tasarlanmıştır?” ,” Bilgilerin tasfiye işlemi

sistematik ve rutin mi?” sorularına katılımcıların %20 si hayır, %80’ kısmen şeklinde yanıt vermiştir.

“İçerik güncelleştirme periyodik olarak yapılıyor mu?” sorusuna katılımcıların %20 si evet, %80 i kısmen cevabını vermiştir.

“Raporlama sistemi var mı?” sorusuna katılımcıların %60 ı evet, %40 ı kısmen cevabını vermiştir.

“Kurumsal içerik ile ilgili sınıflama, indeksleme, mantıksal gruplandırma ve yapılandırma, metadata sistemler ile ilgili standart var mı?” sorusuna katılımcıların %60 ı hayır %40 ı kısmen yanıtını vermiştir.

Tüm form incelendiğinde; bilgilerin önemlilik derecesi, saklanma süreleri, güncelleştirilmesi, bilgiye erişim, ara yüz ile ilgili hususların kısmen yapıldığı fakat bilginin organize edilmesi (sınıflama, indeksleme, mantıksal gruplama, yapılandırma) ile ilgili unsurların diğerlerine göre daha az yapıldığı fark edilmiştir. Katılımcıların görüşleri genel olarak değerlendirildiğinde bilgi yönetiminin önemi ile ilgili kurum farkındalığının olduğu söylenebilir.

4.6. Bilgi Güvenliği Formuna İlişkin Bulgular

Bilgi güvenliği formu sistem yönetiminde yetkili ve süreçleri bilen beş katılımcı tarafından doldurulmuştur. Bilgi güvenliği formuna yanıt veren beş kişi genellikle bahsedilen özelliklerin kısmen var veya evet bulunuyor şeklinde yanıt vermiştir.

“Olası riskler ve tehditler ile ilgili tanımlamalar var mı? Bunlarla ilgili önlem alınıyor mu?”, “Bilgi güvenliği yönetim sistemi var mı?”, “Periyodik olarak bilgi güvenliği risk değerlendirmesi yapılıyor mu?”, “Personele bilgi güvenliği eğitimi veriliyor mu bu konuda farkındalık yaratıldı mı?” sorularına tüm katılımcılar kısmen şeklinde yanıt vermiştir. “Güvenlik politikası var mı? sorusuna tüm katılımcılar evet var şeklinde yanıt vermiştir. Görüşme yapılan uzmanlar kurumda bilgi güvenliğini önemsediklerini ve bu konuda gerekli önlemleri aldıklarını belirtmişlerdir.

YEĞİTEK personeli tarafından içerik yönetim sistemlerinin aynı düzeyde kullanılmadığı, kullanılma düzeylerinin farklı olmasının sebeplerinin ise iş süreçleri ile yapılan işlerin farklı olması ve birim yöneticisinin talebi olduğu görülmüştür. Teknik birimlerin yöneticileri arıza takip, proje takip ve intranet gibi sistemleri kullanırken diğer birimler bu sistemleri kullanmamaktadır. MEB'in DYS ve MEBBİS gibi sistemleri ve e-posta iş süreçlerinde aktif kullanıldığı için kurum içi sistemlere personelin fazla ihtiyaç duymadığı görülmüştür. Ancak iş süreçlerine entegre edilirse ve yöneticiden bu şekilde talep gelirse kullanacaklarını belirtmişlerdir.

Tüm katılımcılar kurumsal hafızanın oluşması, süreç takibinin yapılması, kurumsal iletişimin sağlanması işlevlerini içerik yönetim sistemlerinden beklemektedirler. Kurumsal hafıza oluşturulurken kurum içi sistemlerdeki bilgilerin periyodik olarak güncellenmesinin sağlanarak doğru ve güvenilir bilgiye erişmenin son derece önemli olduğundan bahsetmişlerdir. Bu işlevlerin birbirinden bağımsız sistemler ile değil, birbirine entegre bütünlük sistemler üzerinden yapılmasını talep etmektedirler.

Bilgi yönetim süreçleri ile ilgili strateji, politika, hizmet içi eğitim, dokümantasyon gibi unsurların eksik olduğu görülmüş olup, diğer gereksinimlerin kısmen de olsa yapıldığı fark edilmiştir. Bilgi güvenliği ile ilgili genel anlamda kurum farkındalığı vardır.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Yapılan araştırmalarda genellikle bilgi yönetimi; bilginin elde edilmesi, depolanması, organize edilmesi, bilgiye erişiminin sağlanması ve dağıtılmasını sağlayan süreçler olarak ifade edilmiştir. Kurumsal içerik yönetimi kavramı da kurum içerisinde elde edilen bilgileri ulaşılabilir kılan, doğru zamanda doğru kişilerin erişimine olanak sağlayan, bilgi ihtiyaçlarının belirli olduğu ve bilginin kurum amaçları doğrultusunda etkin yönetilmesini sağlayan bir disiplin olarak tanımlanmıştır (Harrison ve Kessels, 2004). Küreselleşme, teknolojiadaki yaşanan gelişmeler, bilgi türlerinin artması, oluşan rakip pazarlar ve sürekli artan rekabet ortamı içinde kurumlar analitik düşünmek, stratejik kararlar almak zorunda kalmışlardır (Aktan, 1998). Barca (2002), kurumların rekabet avantajı elde etmeleri için kendilerine özgü strateji geliştirmeleri, kendilerine özgü strateji geliştirebilmeleri için de kurum içindeki bilgi kaynaklarını etkin yönetmeleri gerektiğini belirtmiştir.

Kurumsal bilgilerin etkin yönetilmesi ve süreçlerin sistematik yürütülebilmesi için bilgi yönetimi ile ilgili modeller ve standartlar ortaya konmuştur. Konuyla ilgili olarak Öztemel (2010), bilgi yönetim modelleri ve standartlarını, bilginin yönetimini sağlayan bir araç olarak nitelendirmiştir. Sistematik bilgi yönetimi ile kurumlar sahip oldukları bilgileri kaydeder, gerekli yerlerle paylaşır, depolar; bu da bilginin etkin kullanımında hata oranının azalmasını sağlar. Bilgi sistemlerinin kurumlar için önemli bir araç haline gelmesinde bilişim araçlarının yanı sıra kurumsal içerik yönetimi ile ilgili geliştirilen modeller ve standartlarda ekili olmuştur. 1970'lerden bu yana sürekli bir gelişim halinde olan bilgi sistemleri, kurumsal bilgiye yönelik modellerde önemli bir altyapı unsuru olmuştur (Çakmak, 2011).

Bu araştırmada; ISO 15489 uluslararası belge yönetim standardı ile ISO 27001 uluslararası bilgi güvenliği yönetimi standardının yanı sıra bilgi yönetimi ile ilgili ortaya konulmuş modeller incelenmiştir ve bu modeller doğrultusunda YEĞİTEK' te araştırma yapılmıştır. Kurumda çeşitli hiyerarşide görev yapan çalışanlar ile görüşmeler yapılarak mevcut durum analiz edilmiş, kurum içerik yönetim sistemleri belirlenmiş; sistem uzmanları, birim yöneticileri ve personel görüşleri doğrultusunda kurumsal içerik yönetimi ile ilgili önerilerde bulunulmuştur. YEĞİTEK' te birbirinden farklı görev tanımları olan yedi farklı birim bulunmaktadır ve her birimden personelle görüşmeler yapılmıştır. Yapılan görüşmelerde kurumsal hafıza ve dokümantasyon yönetimi ile kurumsal iletişimi sağlayan bütünleşik

sistemler ile bu sistemlerin bilgi güvenliği hususları öne çıkmıştır. Birim yöneticileri ve teknik birimlerde çalışan personeller bu dört hususun yanı sıra bilgi yönetim süreçlerinde raporlama ve iş takibi unsurlarına da değinmiştir. Görüşmelerde belirlenen bu unsurlar alan yazın, standart ve modeller doğrultusunda yorumlanmış ve öneriler sunulmuştur.

Milli Eğitim Bakanlığında, bakanlık politikası doğrultusunda iş süreçleri DYS (doküman yönetim sistemi), MEBBİS (Milli Eğitim Bakanlığı bilişim sistemleri), e-okul gibi bilişim sistemleri üzerinden yürütülmektedir. Resmi yazışmaların yapılması ve doküman arşiv sistemi olarak DYS kullanılmaktadır. Genel müdürlükler, il müdürlükleri, ilçe müdürlükleri, okullar arası yazışmalar DYS üzerinden yapılmakta ve yapılan yazışma kayıtları bu sistemlerde tutulmaktadır. YEĞİTEK'te de genel olarak süreçler DYS üzerinden yürütülmektedir ama bunun haricinde kurumun kendi içerisinde kullandığı içerik yönetim ve takip sistemleri bulunmaktadır ama bu sistemler bakanlığın ana sistemleri kadar kullanılmamaktadır. YEĞİTEK'te kurum içi haberleşme ve doküman paylaşımı için intranet, iş ve proje takibi için jira yazılımı gibi iç sistemler kullanılmaktadır.

Katılımcılar genellikle iş süreçlerinde DYS ve e-posta sistemlerini kullandıklarını belirtmişlerdir. Bunun haricinde kurumda kullanılan birden fazla içerik yönetim sistemlerinin olduğu fakat her birimin farklı düzeylerde bu sistemleri kullandıkları ve farklı düzeylerde farkındalıkları olduğu fark edilmiştir. Birim yöneticileri ve personellerin içerik yönetim sistemlerinden farklı beklentileri olduğu dikkat çekmiştir. Bunun içinde kurumların içerik yönetim sistemleri oluşturmadan önce ihtiyaç analizi yapmaları ve çalışanların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda bu tip sistemlerin tasarlanıp hayata geçirilmesinin gerekliliği ön plana çıkmıştır. Genel olarak personellerin içerik yönetim sistemlerini kullanmak istedikleri ama iş süreçlerinin sistemleri kullanacakları şekilde yapılandırılmadığı ve yönetimden de bu şekilde talep gelmediğini belirtmişlerdir. Bilişim sistemlerinin süreçlerde aktif kullanılması için yönetimin talebinin olmasının gerekliliği diğer çalışmalarda da belirtilmiştir. Ünal (2019), bilgi yönetimi süreçlerinin kurumlarda başarılı bir şekilde yürütülmesinde üst seviye yönetim tarafından desteklenmesinin öneminin büyük olduğunu belirtmiştir. Bilgi yönetim süreçlerinin yönetim desteklenerek kurumsal politikalarda yer alması süreçlerin sistematik ilerlemesini sağlayacaktır. Kurumlarda içerik sistemlerinin karar vermeden uygulama sürecine kadar kullanılmasında üst yönetim desteğinin en önemli unsur olduğu görülmektedir (Çetinoğlu, Kurnaz ve Şen, 2011).

YEĞİTEK'te kullanılan içerik yönetimi sistemlerinin tüm birimlerde kurumsal hafızanın oluşturulması bazı birimlerde iş takibi ve raporlama için kullanıldığı belirlenmiştir. Genel olarak süreçlerde bu tip sistemlerin istenilen düzeyde kullanılmadığı fark edilmiştir. Bunun nedeni olarak, çalışanların MEB' e bağlı ana sistemleri (DYS, MEBBİS) ve e-posta sistemlerini aktif olarak kullanmaları söylenebilir.

Sistem yöneticileri kurumsal içerik yönetim sistemlerini genellikle iş takibi için kullandıklarını söylemişlerdir. Birim yöneticisi tarafından işlerin alt iş adımlarına bölündüğünü ve iş adımlarının kendilerine tanımlandığını belirtmişlerdir. İş bu şekilde takip edip tıkanan ve tıkanmayan süreçleri, işin kimde tıkanıp tıkanmadığını kendileri ve işten sorumlu kişilerin görebildiklerini söylemişlerdir. İş takibinin yanı sıra raporlama için de sistemleri kullandıklarını belirtmişlerdir. Yazılan kod bloklarını depoladıkları bir dijital arşiv olduğunu böylelikle mükerrer kod yazımının engellendiğini, bu durumun da süreçleri hızlandırdığını ve iş veriminin arttığını belirtmişlerdir. Verimlilikte çalışanların uzun çalışması değil, bilgi kaynaklarını kullanarak daha bilinçli ve etkili çalışması önemlidir (Üstün, 2009). Birim yöneticileri, kurumda bulunan içerik sistemlerini kısmen kullandıklarını ve genellikle dokümantasyon, raporlama ve iş takibi için kullandıklarını söylemişlerdir. Sistemler üzerinden süreç ve arıza takiplerini yaptıklarını, personel performansına baktıklarını ifade etmişlerdir. Kurum personeli de bilgi ve belge kaydetmek, kurum içi iletişim sağlamak ve iş takibi için bu sistemleri kullandığını söylemiştir. Elde edilen sonuçlara göre birimlerin iş süreçlerinin ve yaptıkları işlerin farklı olması bilişim sistemlerini kullanma düzeylerini ve kullanma amaçlarını etkilemektedir şeklinde yorum yapılabilir.

Tüm çalışanların içerik yönetim sistemlerini kullanma amaçları incelendiğinde; çalışanlar genellikle dokümantasyon yönetimi, iş takibi ve raporlama için bu sistemleri kullandıklarını belirtmişlerdir. Belge kaydetme, belgelerin takibi, dijital arşiv ve kurumsal hafızanın oluşması için bu sistemler daha çok kullanılmaktadır. İş takibi ve raporlama için genellikle birim yöneticileri ve teknik birimde çalışan personellerin bu sistemleri kullandığı fark edilmiştir.

Kurumda görev yapan personellerin bir kısmı içerik yönetim sistemlerini kullanmadıklarını ifade etmişlerdir. Kullanmadıklarını söyleyen personeller iş süreçlerinde bu sistemlere ihtiyaç duymadıkları, yöneticiden bu sistemleri kullanmaları şeklinde bir talep gelmediği ve içerik sistemleri ile ilgili eğitim verilmediği için bu sistemleri bilmediklerini ve

kullanmadıklarını söylemişlerdir. Aynı katılımcılar iş süreçlerinin bu sistemler üzerinden yürütülmediğini belirtmiş, genellikle kurum içi e-posta sistemlerini ve DYS' yi kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu durum bütünsel olarak incelendiğinde sistemlerin birbiri ile bütünleşik olmaması ve iş süreçlerinin tek sistem üzerinden yürütülmemesinin kullanım düzeyini etkilediği fark edilmiştir. Farklı sistemler ile iş süreçlerinin yürütülmesi çalışanlara ek iş yükü getirmektedir. Özdemirci ve Aydın (2007) "kurumsal bilgi kaynakları ve bilgi yönetimi" çalışmasında, bilgilerin sistematik ve bütünleşik olarak iş süreçlerine aktarılmasının kurumların başarısını ve etkin bilgi yönetimi gerçekleştirme süreçlerini olumlu etkilediğini belirtmiştir. Sistemlerin birbiri ile entegre bütünleşik bir şekilde yapılandırılması, yetkilerin belirlenip dağıtılması, erişilebilirlik, güvenlik gibi birçok noktada kurumlara fayda sağlamaktadır. Kurumlarda dijital bilgi sistemlerinin kullanım düzeyinin istenilen seviyede olmaması ile ilgili önemli bir hususta çalışanların teknolojiye olan olumsuz tutumları ve alışkanlıklarıdır. Kurumsal bilgi yönetim tasarımının ihtiyaçlar doğrultusunda analiz edilmesi ve tasarlanması kurum personeli tarafından sistemin benimsenmesini sağlayarak, bilgi yönetim sistemine olan direncin kırılması için önleyici bir tedbir olacaktır.

YEĞİTEK yönetiminin ve personelinin kurumsal hafızanın oluşturulmasını önemsedikleri fark edilmiştir. Bunu sağlayabilmek için iş süreçlerinde elde ettikleri bilgi ve belgeleri kaydettiklerini fakat bilgi yönetim süreçlerini ile ilgili kurum politikasının henüz oluşturulmadığını ve sürecin sistematik olmadığını belirtmişlerdir. Bunun nedeninin bilgileri kaydetmek için farklı bilişim araçları (DYS, e-posta, ,intranet) kullanmaları olduğunu düşündüklerini söylemişlerdir.

Kurum çalışanlarına, kurum bilgi varlıklarının belirlenebilmesi amacıyla iş süreçlerinde ihtiyaç duydukları bilgiler sorulmuştur. Çalışanlar genellikle; bilgi notları, sunumlar, yapılan protokoller, teknik şartnameler, kurumda çalışan personel bilgisine (yaptıkları işler, yetenekleri vb.) ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir.

Yapılan alan yazın taramasında raporlama sistemlerinin bilgi yönetim süreçlerinde karar destek sistemleri için önemli bir husus olduğu belirtilmiştir. Anameriç (2005), ihtiyaç duyulan yönetim bilgisinin, kurum aktivitelerini gösteren, saklayan, işleyen ve yöneticiye rapor olarak sunan anlamlı veriler bütünü olarak tanımlamıştır. Kurumsal içerik yönetim sistemleri ile ilgili raporlama unsurunun ön plana çıkmasından ötürü araştırmaya katılan

yöneticilere ne şekilde raporlama ve iş takibi yapmak istedikleri sorulmuştur. Yöneticiler haftalık periyodik raporlara, bilgilerin tablo ve istatistiki olarak görselleştirilmesine ve personel performansını takip edebilecekleri sistemlere ihtiyaç duyduklarını söylemişlerdir. Bu hususla ilgili mevcut durum analiz edildiğinde araştırma yapılan kurumdaki sistemlerin süreç yönetimi ve personel performans izlemesi yapabildiği sonucuna ulaşılmıştır. Raporlama ve iş takibi için mevcut sistemlerin ihtiyacı karşıladığına yönelik sonuca ulaşılabilmektedir.

Alan yazında öne çıkan bir diğer hususta bilgiye kolay erişim ve sistemlerin tasarımıydı. Buna ilişkin katılımcılara mevcut içerik yönetim sistemlerinin tasarımı ve kullanım kolaylığı ile ilgili düşünceleri sorulmuştur. Mevcut sistemleri tasarım ve kullanım kolaylığı açısından yeterli bulanların yanı sıra büyük çoğunluğu geliştirilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Filtrelemelerin detaylı olması, aranılan bilgiye kolay erişilebilmesi ve tasarımın sade olması gerektiğini belirtmişlerdir.

Sistem yöneticileri kurumsal içerik yönetim sisteminden beklentilerini; kurumsal hafızanın oluşmasını sağlayan, iş takibinin yapıldığı, bilgi güvenliği politikasına sahip, tasarımı başarılı ve kullanım kolaylığı sağlayan ara yüze sahip, kurumsal iletişimi destekleyen araçların bir arada bulunduğu birbirine entegre bütünleşik sistemler olarak belirtmişlerdir. Birim yöneticileri ideal kurumsal içerik yönetim sistemlerini bilgi güvenliği olan, karar vermeyi destekleyecek şekilde bilgilerin anlamlandırıldığı, dokümantasyon yönetimi sağlayan ve birbirine entegre bütünleşik sistemler olarak tanımlamışlardır. Kurum personelinin büyük çoğunluğu ise kurumsal hafızanın oluşturulmasına katkı sağlayan sistem beklentisinden bahsetmiştir. Dokümantasyon yönetimi sağlayan, iş ve performans takibinin yapılabildiği, tasarımı sade ve kullanışlı, birbirine entegre sistemler çoğunlukla söylenen özelliklerdendir. Kurumsal iletişimin etkin olduğu ve bilgi güvenliği sağlanan sistemler de önemli bir husus olarak görüşmelerde söylenmiştir. Verilerin güvenilir ve güncel olması önemli bir husus olarak karşımıza çıkmıştır. Bu husus için ISO 15489 belge yönetim standartlarında da bahsedildiği üzere bilgilerin sistem içerisinde tasfiye ve güncelleme işlemlerinin rutin ve sistematik olarak yapılması gerekmektedir. Bu hususla ilgili bilgilerin önem derecelerine göre yasal süreler belirlenmiştir.

Kurumsal içerik yönetim sisteminden beklentilere ilişkin tüm çalışanların genellikle aynı hususlar üzerinde durdukları fark edilmiştir. Çalışanlara göre; iş süreçlerinin yürütüldüğü alt

sistemleri içinde barındıran tek bir sistem olmalıdır. Kurumsal bilgi yönetim sistemleri ile ilgili; üretilen farklı formattaki bilgi kaynaklarının farklı sistemlerden yönetmek yerine tek bir noktadan ve bütünleşik sistemler üzerinden yönetmenin daha etkili olacağı belirtilmiştir (Wilkoff, Walker, Root ve Dalton, 2001). Kurumsal içerik yönetim sistemleri birçok alt sistemden oluşmaktadır ve bu alt sistemlerin birbiri entegre olup tek noktadan yürütülmesi süreçlerin etkinliğini ve hızını artıracaktır. Külcü ve Külcü (2010)'a göre kurumsal içerik sistemlerinde hiçbir sistem birbirinden ayrı değil birbiri ile iletişim halinde olmalıdır. Bir alt sistemin çıktısı bir diğer sistemin girdisi olmalıdır. Ünal (2019), kurumsal bilgi sistemlerini, alt bilgi sistemlerinin birbirleri ile bilgi alışverişi yapabildikleri etkileşimli ve bütüncül sistemler olarak tanımlamıştır.

Kurumsal hafızanın oluşturulması ile kurumsal iletişimi destekleyen sistemler tüm katılımcılar tarafından kurumsal içerik yönetiminde istenilen işlevler olarak karşımıza çıkmıştır. Kurumsal hafızanın oluşturulması ile istenilen bilgiye istenilen zamanda erişim sağlanmalıdır. Ancak burada önemli olan hususun güncel veriye ulaşmak olduğunu vurgulayıp, bilgilerin periyodik olarak güncelleşmesinin önemli olduğunu vurgulamışlardır. Ünal (2019), kurumun güncel bilgileri ile geçmiş süreçlere dönük bilgilerinin kayıtlarına erişildiği ve raporlandığı bilgi sistemlerinin verimli ve etkili bir bilgi yönetimi sağlayacağını ifade etmiştir.

Kurumların mevcut iş süreçlerinde e-postaların yaygın kullanımı örtük bilgiyi karşımıza çıkarmaktadır. Kurumlarda örtük bilgilerin etkin kullanımı için bilgi varlıkları yönetimi uygunluk modelinde yer alan elektronik doküman yönetimi uygulamalarının sunduğu çözümler kullanılabilir. Örneğin e-postaların doküman olarak sağlanması, elektronik ortamda belgelerin ayıklanması ve depolanması işlemleri süreçlerde uygulanabilir. Tüm bu süreçler profesyonellik ve alan uzmanlığı istediği için kurumlara bilgi yönetimi konusunda uzman kişilerin alınması ve bu işleri periyodik takip etmesi kurumlarca sağlanabilir.

Birim yöneticileri sistemler üzerinden iş takibini yapabilmek istediklerini belirtip, görselleştirilmiş ve istatistiki bilgilerle yapılan işleri özetleyen araçları içerisinde bulunduran sistem beklentisinden bahsetmiştir. Kurumsal bilginin anlamlandırılıp karar vermeyi destekleyecek şekilde gösterilmesi bu hususta önemlidir ve raporlar yöneticiye bu şekilde sunulmalıdır. Yönetim seviyesindeki kişilere önemli ve stratejik kararlar almasını sağlayacak şekilde karar destek sistemleri olması gerektiğini belirtmiştir. Karagül (2006),

kurumsal bilgi yönetimini sağlanması için kullanılan araçlarda beyin fırtınası gibi karar destek sistemlerinin yer alabileceğini belirtmiştir.

Katılımcılar, içerik yönetim sistemlerinin kullanım kolaylığı ve tasarımının da sistemlerin kullanımı için önemli bir husus olduğunu belirtmişlerdir. Sade tasarımları tercih ettiklerini söyleyerek, aradıkları bilgiye kolay erişim sağladıkları, detaylı filtreleme ve arama özelliklerinin bulunduğu ara yüzleri tercih etmektedirler. Uluslararası standartlarda da sistemler tasarlanırken bilgi sistem ara yüzünün, bilgi içeriğine daha etkin ve hızlı erişim sağlayacak şekilde tasarlanması gerektiğine vurgu yapılmıştır. Belge yönetimi uygulama araçları için tasarım ölçütleri (Design Criteria Standard for Electronic Records Management Applications) oluşturulmuştur. Kurumlar için sistemler tasarlanırken bu tasarım ölçütleri kriter olarak belirlenebilir. Kullanıcı testleri ile kullanıcılara periyodik olarak memnuniyet analizleri yapılabilir.

ISO 15489 uluslararası belge yönetim standardı doğrultusunda hazırlanan bilgi yönetim süreçleri formundan elde edilen sonuçlara göre bilgilerin önemlilik derecesinin belirlenmesi, saklanma sürelerinde yasal sürelerin dikkate alınması, bilgiye erişim prosedürlerinin belirlenmesi, bilginin güncelleştirilmesi, bilgiye kolay erişim sağlanması, kullanıcı ara yüzü ile ilgili hususların bilginin organize edilmesi (sınıflama, indeksleme, mantıksal gruplama, yapılandırma) ile ilgili unsurlara göre daha çok yapıldığı fark edilmiştir. Lindvall, Rus, Sinha (2003), bilgilerin anlaşılır ve efektif şekilde organize edilmesinin bilginin kullanımını kolaylaştırdığını belirtmişlerdir. Kurum bilgi yönetim stratejisinin olması, bilgi yönetim süreçleri dokümantasyonunun olması, bilgi yönetimi ile ilgili personel eğitiminin yapılması ve kurumsal bilgi yönetimi aşamalarının bilinmesi ile ilgili sorulara tüm katılımcılar olumsuz yanıt vermiştir.

Bu sonuçlara göre araştırma yapılan kurumda ISO ve kurumsal içerik yönetimi modelleri gereksinimlerine kısmen uyulmakta olup son dönemde ortaya çıkan strateji, kurum kültürünün oluşturulması gibi beşeri faktörlerin eksik olduğu belirlenmiştir. Kurumsal içerik yönetimi ile ilgili modeller incelendiğinde; bilgi yönetim döngüsü (bilginin elde edilmesi, depolanması, transferi, yeni bilgi oluşumu) tüm modellerde yer almakla birlikte kurum kültürü, stratejisi, vizyonu ve misyonu unsurları son dönem modellerinde bilgi yönetiminde önemli faktörler olarak ortaya çıkmıştır. Bilgi yönetim süreçlerine insan faktörü, örgüt kültürü, örgütün bilgi yönetim stratejisi gibi beşeri faktörlerin de etkisi olduğu anlaşılmış ve

süreçlere bu faktörler entegre edilmiştir. Bilginin anlamlandırılması, doğru bilginin doğru zamanda doğru kişiler tarafından erişiminin sağlanması gibi planlamalar içeren kurumsal bilgi yönetim politikasının oluşturulmasının kurumlara bilgi yönetimi için yol gösterici olduğu ve sistematik süreçler sağladığı belirtilmiş ve bunun da kurumların iş süreçlerinde verimlilik sağladığı vurgulanmıştır. Ayrıca bilgi yönetim süreçleri formunda dikkat çeken bir diğer hususta bilgilerin önemlilik derecesi, saklanma süreleri, güncelleştirilmesi, önemlilik derecesi, bilgiye erişim, ara yüz ile ilgili hususların kısmen yapıldığı fakat bilginin organize edilmesi (sınıflama, indeksleme, mantıksal gruplama, yapılandırma) ile ilgili unsurların diğerlerine göre daha az yapıldığıdır.

Bilgi güvenliği ile ilgili kurumun farkındalığının olduğu, görüşme yapılan kişilerinde bu konunun bilincinde olduğu görülmüştür. ISO 27001' e göre hazırlanan bilgi güvenliği formunda yer alan maddelerin hepsine kısmen veya tamamen uyulduğu görülmüştür. Kurumun bilgi güvenliği politikasının bulunduğu belirtilmiştir. Kurum için olası riskler ve tehditler ile ilgili tanımlamaların, zafiyet testleri gibi risk değerlendirmelerinin yapıldığı ve kurumun kendince bilgi güvenliği yönetim sisteminin olduğundan bahsetmişlerdir. YEĞİTEK bünyesinde öğretmenlere ve personele uzaktan eğitim olarak BT'nin bilinçli ve güvenli kullanımı eğitimleri verilmekte olup bu konuda farkındalık yaratılmaya çalışıldığından bahsedilmiştir.

Odabaş (2007), bir bilgi yönetim sisteminin başarısını önemli bilgilerin belirlenmesi, düzenlenmesi, ihtiyaç duyulan özellikler doğrultusunda tasarlanması, kurulması ve alt sistemlerin uyumlu bir şekilde oluşturulmasına bağlı olduğunu belirtmiştir. Alan yazın, kurumsal bilgiyi etkin bir şekilde yönetecek sistemlerin geliştirilmesinin; kurumun iyi analiz edilmesi, kurumsal bilgi varlıklarının iyi tanımlanması, bu bilgilerin kimler tarafından nasıl ve hangi amaçla kullanılacağına iyi ve doğru tanımlanmasına bağlı olduğundan bahsetmiştir. Eski ve sık kullanılan bir yöntem olan hayat çevirimi sistem geliştirme yaklaşımı da bu hususlar üzerinde durmuştur. Bu yöntemde göre bir bilgi yönetim sistemi tasarlanmadan önce planlamanın, analizlerin iyi yapılması, bu aşamalarda çıkan hususlar doğrultusunda sistemlerin tasarlanması ve kullanılması gerekmektedir. Planlama kısmında kurumun stratejik amaçları ve ihtiyaçları doğrultusunda sistem amaçlarının belirlenmesinin üzerinde durulmuştur. Bunlar belirlenirken kurum yapısı, kurum kültürü, mevcut donanım ve yazılım sistemlerinin incelenmesi ve ileriki dönemlerde kısıt oluşturup oluşturmayacaklarının öngörülmesi, alternatif çözümlerin belirlenmesi gerektiği ifade edilmiştir. Planlamadan

sonra sistem analizi yapılmalıdır. Sistem analizinde mevcut sistem ile ilgili bilgi toplanmalı yapılacak sistem ile ilgili ihtiyaçlar belirlenmelidir. Kurumlar bilgi sistemlerini geliştirirken bu yaklaşımı benimseyebilirler, böylelikle daha sistematik bir süreç benimsenmiş ve ihtiyaçlara hitap eden işlevsel bir sistem tasarlanmış olacaktır.

YEĞİTEK'te yapılan araştırma ve alan yazın doğrultusunda YEĞİTEK ve tüm kurumlar için aşağıdaki öneriler sunulmuştur.

Kurumsal içerik yönetim sistemi geliştirmeden önce kurum ve çalışanların ihtiyaçlarının belirlenmesi, ihtiyaçlar doğrultusunda sistemlerin tasarlanması ve bu aşamalarda kurum yapısı ve kurum kültürü gibi faktörlerin göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Bu aşamalarda yönetici desteğinin olması ve iş süreçlerinin bu sistemler üzerine yapılandırılması sistemlerin aktif kullanılmasını sağlayacaktır.

Kurumun içerik yönetim sisteminin içerisinde bulunan farklı işlevlere sahip alt sistemlerin birbiri ile entegre ve bütünlük olması gerekmektedir. Bir sistemin çıktısı diğer sistemin girdisi olabilmelidir ve bilgilerin anlamlı hale getirilmesinde bu bütünlük önemli bir husus olmaktadır. E-mail gönderiminin yapıldığı, dokümanların tutulduğu, kurumsal iletişimin sağlandığı araçların bir arada bulunduğu tek sistem olmalıdır.

Kurumsal içerik yönetim sistemlerinde kurum hafızasının oluşturulması açısından bilgilerin yaşam döngüsünün iyi tanımlanması gerekmektedir. Kurumsal içerik yönetim sistemlerinin ana unsuru; doğru bilgiye doğru zamanda doğru kişilerin erişiminin sağlanmasıdır, bu unsurun hayata geçirilmesi için aşağıdaki adımların hayata geçirilmesi gerekmektedir.

- Kurum bilgi varlıklarının tanımlanması
- Bilgilerin önemlilik derecelerinin belirlenmesi
- Bilgiye erişim ile ilgili prosedürlerin belirlenmesi
- Bilgilerin periyodik olarak güncelleştirilmesinin sağlanması
- Bilgilerin yasal süreler dikkate alınarak periyodik olarak tasfiyelerinin sağlanması

Bilgilerin kurum amaçları doğrultusunda anlamlandırılması ve süreçlerin sistematik yürütülmesi için kurumların içerik yönetimi ile stratejilerini belirlemeleri ve bilgi yönetim süreçleri ile ilgili dokümantasyon oluşturmaları gerekmektedir.

Kurumlarda iş süreçlerinin daha hızlı yürütülmesi için içerik sistemlerinin kurumsal iletişimi sağlaması ve personel bilgilerini (özgeçmiş, iş yükümlülükleri, yetenekleri vb.) tutması gerekmektedir. Kişilerin yeteneklerine göre iş tanımlamalarının yapılması ve kurumdaki kişilere kolay erişim sağlanarak çalışanlar arasında iş birliğini artırması açısından bu husus önemlidir. Kurumlara kaynak planlaması ile avantaj sağlayarak, iş veriminin artmasını sağlayacaktır.

Kurum içi etkili iletişimin sağlanmayacak araçlar içerik yönetim sistemlerine entegre edilmelidir.

Etkin süreç yönetimi sağlayan, personel performansını ölçen ve karar verme süreçlerini destekleyecek şekilde yönetim kademesine periyodik, istatistiki raporların sunulması işlevlerini sağlayacak araçların içerik yönetim sistemleri içerisinde yapılandırılması gerekmektedir. Bu raporların amaca hizmet edebilmesi için kurumun öncelikle karar destek süreçlerinde hangi bilgilere ihtiyaç duyduğunun belirlenmesi ve bilgilerin önemlilik derecelerinin saptanması, hangi yöneticiye hangi raporların sunulacağı şeklinde planlama yapılması gerekmektedir.

YEĞİTEK' te de görüldüğü üzere kurumlarda iş süreçleri genellikle e-posta sistemleri üzerinden yürütüldüğü için e-posta sistemlerindeki içeriğe etkin erişimin sağlanması, kurumsal içerik yönetim sisteminin e-posta sistemi ile bütünleştirilmesi gerekmektedir.

Kurumsal içerik sistemlerinin ara yüz özellikleri kullanıcı ihtiyaçlarına uygun tasarlanmalı, kullanılabilirlik çalışmaları ile değerlendirilmelidir.

Kurumsal içerik yönetim sistemlerinin iş süreçlerinde etkin kullanılması için çalışanlara bu hususta eğitim ve seminerlerin verilmesi sağlanmalıdır.

Kurumsal içerik yönetim sistemlerinin iş süreçlerinde etkin kullanılması için iş süreçlerinin bu sistemler üzerinden yürütülmesi, bu hususta yönetici desteği olmalıdır.

Kurumsal içerik yönetim sistemlerinin kullanılabilirliği, iş süreçlerine entegre edilebilirliği ve personel ihtiyacına yönelik olup olmaması ile ilgili çalışanlara ihtiyaç analizlerinin yapılması ve istenilen iyileştirmeler personel görüşleri doğrultusunda yapılmalıdır.

Kurum içerik sistemleri için bilgi güvenliği sistemlerinin oluşturulması ve kurum politikasının belirlenerek, risk tanımlamalarının belirlenmesi ve periyodik testlerin yapılması gerekmektedir.

Kurumlar sistem geliştirme yaklaşımları ile ilgili AR-GE çalışmaları yapmalıdır. Periyodik olarak içerik yönetim sistemleri ile ölçme değerlendirme çalışmaları yapmalı ve sistemlerin aksayan yönlerini tespit edip iyileştirme adımlarını belirlemelidir.

YEĞİTEK bünyesinde yapılan bu araştırma ile tüm kurumlara uygulanabilecek sonuçlara ulaşıldığı düşünülmektedir. Kurumların içerik yönetim sistemleri için yukarıda verilen önerilerin önemli olduğu düşünülmektedir. Kurumlar da bu adımları önemserse ve içerik yönetim sistemlerine uyarlarsa, sistemlerin daha işlevsel olacağı düşünülmektedir. Bu alanda araştırmalar sınırlı olduğu için bundan sonra araştırmalarda kurumsal içerik yönetim sistemlerinin; kurumların stratejik yönetimlerine etkisi, kurumsal içerik yönetim sistemlerine karar destek sistemlerinin entegre edilmesi, kurumsal içerik yönetim sistemlerinde beşeri faktörler ve kurumlarda bilgi yönetimi stratejisinin belirlenmesi ile ilgili araştırmalar yapılabilir.



KAYNAKLAR

- Akıncı, A., Kurtoğlu, M., Seferoğlu S.S.ve Sert, G. (2012), *Öğretmenlerin Teknoloji Kullanma Durumlarını İnceleyen Araştırmalara Bir Bakış: Bir İçerik Analizi Çalışması*, Akademik Bilişim'12, Uşak Üniversitesi.
- Aktan, C. C. (1998), *Geleceği Kazanmanın Yolu: Stratejik Yönetim*. Yeni Türkiye Dergisi, 21, 335-342.
- Aktan, C.C. (2005), *Bilgi Çağında Bilgi Yönetimi*, Konya: Çizgi Yayıncılık.
- Anameriç, H.(2005), *Yönetim Bilgi Sistemlerinin Yönetim Fonksiyonları Üzerine Etkisi*, Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi 45(2),25-43.
- Arslankaya, S. (2007), *Kurumsal Bilgi Yönetimi Modeli*, Yayınlanmamış doktora tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Barca, M. (2002), *Stratejik Açık: Stratejik Düşünme Düzeyi, Tarzı ve Gerekliliği, Stratejik Boyutuyla Modern Yönetim Yaklaşımları*, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Barutçugil, İ.(2002). *Bilgi Yönetimi*. Ankara: Kariyer Yayıncılık.
- Başkale, H. (2016), *Nitel Araştırmalarda Geçerlik, Güvenirlik ve Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 23-28.
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. (2003), *Resmî Gazete*, Sayı: 25269, 24 Ekim 2003.
- Brakensiek, F. C. (2002), “*Knowledge Management for EHS Professionals*”, Occupational Health-Safety, January, 72-74.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2008), *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Pegem Akademi.
- Çetinoğlu, T.,Kurnaz, N., Şen,Y.(2011), *Kurumsal Kaynak Planlaması: Yönetimsel Karar Verme Açısından CP Grup Uygulaması*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 30.
- Çiçek, N. (2000), *ISO 9000 Kalite güvence sistemi standardında evrak üretimi ve yönetimi*, Arşiv Araştırmaları Dergisi,(2), 7-34.
- Creswell, J. W. (2003), *Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches*, California: Sage Publications.
- CEN, (2004), *European guide to good practice in knowledge management-CEN workshop agreement, March 2004*, Brüksel: Comité Européen De Normalisation, Management Centre:reu de Stassart.
- Çakmak,T.(2011), *Kurumsal içerik yönetimi kapsamında elektronik bilgi ve belge sistemlerinin bir kurum örneğinde değerlendirilmesi*, Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.

- Çankaya, D. (2017), *Örgütsel yapı bağlamında bilgi yönetimi süreçlerinin örgütsel performansa etkileri: Ankara Üniversitesi Örneği*, Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Çevre ve Orman Bakanlığı, (2009), *Yönetim Bilgi Sistemi ve Bakanlığımızda Uygulamaları*. Ankara: Çevre ve Orman Bakanlığı.
- Dinçmen, M., *Bilgi Yönetimi ve Uygulamaları*, İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Durna U. ve Demirel Y. (2008), *Bilgi Yönetiminde Bilgiyi Anlamak*, Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 30, 129-156.
- Elektronik İmza Kanunu. (2004). *Resmî Gazete*, Sayı: 25355, 23 Ocak 2004.
- Gökçen, H.(2007), *Yönetim Bilgi Sistemleri*, Ankara: Palme Yayıncılık.
- Gökçen, H.(2011), *Yönetim Bilgi Sistemler Analiz ve Tasarım*, Ankara: Alemdar Yayıncılık.
- Gupta B., Iyer L.S. ve Aronson J.E. (2000), *Knowledge Management: Practice and Challenges. Industrial Management and Data System*, 100(1),17-21
- Guba, E. G. ve Lincoln, Y. S. (1982), *Epistemological and Methodological Bases of Naturalistic Inquiry*, Educational Communication and Technology Journal, 30(4), 233-252.
- Harrison, R. ve Kessels, J. (2004)., *Human Resource Development in a Knowledge Economy*, New York: Palgrave Macmillan.
- ISO 15489-1:2001. (2001), *Information and Documentation -- Records management -Part 1: General*, Cenevre: International Organization for Standardization.
- ISO/IEC 27000:2005. (2005), *Information technology -- Security techniques -Information Security Management Systems – Requirements*, Cenevre: International Organization for Standardization.
- İnal, İ. (2004), “*Kobi'lere Yönelik Web Tabanlı Kurumsal Kaynak Planlama Yazılımları: Türk Yazılım Firmalarının Değerlendirmesi.*”, Yüksek lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- İnternet: Çapar. B. (2004), *Bilgi Yönetimi: Nasıl Bir İnsan gücü?*, URL: http://strateji.deu.edu.tr/wp-content/uploads/2014/09/Bilgi_Y%C3%B6netimi_Nas%C4%B1l-Bir-%C4%B0nsang%C3%BCc%C3%BC.pdf, Son erişim tarihi: 11.09.2019.
- İnternet: Dijital Dönüşüm. (2017), *Dijital Hizmetler*. Dijital Dönüşüm, URL:<https://www.dijitaldonusum.gov.tr/elektronik-hizmetler/>, Son erişim tarihi:26.10.2019.
- İnternet: Karabağ, F.S. (2015), *Bilgi Yönetiminde Donanım Ve Yazılım Teknolojileri*, URL: <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/cusosbil/article/viewFile/5000001038/5000001729>, Son erişim tarihi: 25.09.2019.

- İnternet: Milli Eğitim Bakanlığı (MEB), URL:<https://www.meb.gov.tr/>, Son erişim tarihi: 09.09.2019.
- İnternet: Nasseri, T. (2015), *The Knowledge Enterprise*,
URL: <http://www.exinfm.com/pdf/files/tnasseri.pdf>, Son erişim tarihi: 08.08.2019.
- İnternet: Ünal, H.(2019), *Dijitalleştirme ve Kurumsal Elektronik Arşiv Yönetimi Sistemlerinin Yapılandırılması*, Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı: Ankara.
URL:<http://bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/H%C3%BCseyin%20%C3%9Cnal.pdf>, Son erişim tarihi:12.10.2019.
- İnternet: Vural, Y. (2007), *Kurumsal Bilgi Güvenliği ve Sızma (penetrasyon) Testleri*, Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü:Ankara
URL:<https://docplayer.biz.tr/46984857-Kurumsal-bilgi-guvenligi-ve-sizma-penetrasyon-testleri-yilmaz-vural-yuksek-lisans-tezi-bilgisayar-muhendisligi.html>, Son erişim tarihi: 15.10.2019.
- İnternet: Wilkoff, N., Walker, J., Root, N. ve Dalton, J. (2001). *What's next for content management?*, Cambridge: Forrester Research Inc. URL: <http://www.forrester.com/ER/Research/TechInsight/Excerpt/0,4109,13920,00.html>, Son erişim tarihi: 02.03.2019.
- İnternet: Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü resmi web sitesi, URL: <http://yegitek.meb.gov.tr>, Son erişim tarihi: 21.10.2019.
- Kalseth, K. ve Cummings, S. (2002), *Knowledge Management: Development Strategy or Business Strategy? Information Development*,17(3), 163-171.
- Kandur, H. (2006), *Elektronik belge yönetimi sistem kriterleri referans modeli (v.2.0)*, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü: Ankara
- Karagül, A. (2006), *Bilgi Yönetimi Sürecinde Kurumsal Kaynak Planlaması Uygulamalarının Muhasebe Bilgi Sistemine Etkisi ve Bridgestone Uygulaması*, Yayınlanmamış doktora tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Karasar, N. (2003), *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. (12. Baskı), Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karasar, N. (2004), *Bilimsel Araştırma Yöntemi* (15. Baskı), Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karasar, N. (2008), *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kaya, B. T. (2011), *Bilgi Sistemleri ve Bilgi Yönetimi*, TODAİE E-devlet merkezi bilgi yönetimi semineri, 77-87.
- Kırılmaz, H. ,Kırılmaz, K. S. ve Kahraman, M. (2018), *Sağlık Personelinin Bilgi Sistemi İşlevlerini Kullanımları ve Örgütsel Performansa Etkisi*, Strategic Public Management Journal ISSN 2149-9543.

- Külcü, Ö. (2006), *Küreselleşme sürecinde Avrupa Birliğinde belge yönetimi uygulamaları ve Türkiye*. Bilgi Dünyası, 7(2),202-229.
- Külcü, Ö. ve Külcü, H. U. (2010), *Belge yönetiminde kapasite değerlendirme: Bir uygulama örneği olarak Türkiye Kızılay Derneği*, Bilgi Dünyası, 11(1) 22-48
- Külcü, Ö. ve Çakmak, T. (2010), *Evaluation of the ERM Application in Turkey within the framework of InterPARES Project*, International Journal of Information Management, 30(3), 199-211.
- Lawton G. (2001), *Knowledge Management: Ready for Prime Time?*.IEEE Computer, 34(2),12-14.
- Levett, G.P. ve Guenov, M.D. (2000), *A Methodology for Knowledge Management Implementation*, Journal of Knowledge Management, 4(3), 258-269.
- Lei, D., Hitt, M.A., ve Bettis, R., (1996), *Dynamic Core Competences Through Met Learning And Strategic Context*, Journal of Management, 22(4), 549-569.
- Lindvall M., Rus I. ve Sinha S.S. (2003), *Software Systems Support for Knowledge*.
- Long, L.(1989), *Management Information Systems, New Jersey: Prentice Hall, Inc. Management*, Journal of Knowledge Management, 7(5),137-150.
Identity&Access Management Maturity Model, 2010.
- Merriam, S. B. (2013), *Nitel araştırma desen ve uygulama için bir rehber (Çev. Turan, S.)*, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Nonaka I. ve Takeuchi H. (1995), *The Knowledge Creating Company*, Oxford University Pres, Oxford.
- Odabaş, H. (2007), *Elektronik belge yönetimi ve kamu kurum ve kuruluşları*, Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı: Ankara.
- Ozan, Ö. (2009), *CMS, LMS, LCMS Kavramları*, Akademik Bilişim '09, Şanlıurfa.
- Özdemirci, F. (2003), *İlk Uluslararası Belge Yönetim Standardı: Ülkemiz Açısından Bir Değerlendirme=The First International Records Management Standard: A Point of View*, Türk Kütüphaneciliği,17(3), 225-246.
- Özdemirci, F. (2004), *Kamu Yönetimini Yeniden Yapılandırma Çalışmaları ve Arşivler Açısından Bir Değerlendirme*, Türk Kütüphaneciliği, 18(3), 310-319.
- Özdemirci, F., Torunlar, M. ve Sarac, S. (2009), *Üniversiteler için belge yönetimi ve arşiv sistemi-işlemleri (BEYAS)*, Ankara: BEYAS
- Özdemirci, F. ve Cengiz, A.(2007)., *Kurumsal bilgi kaynakları ve bilgi yönetimi, institutional knowledge sources and knowledge management*, Türk Kütüphaneciliği, 21(2),164-185.

- Öztemel, E. (2010), *Bilgi Yönetimi ve Uygulamaları. (2), Bilgi Yönetim Modelleri*, İstanbul: Papatya Bilim Yayınevi
- Öztürk, A. (2005), *İşletmelerde Bilgi Yönetimi ve Bilgi Paylaşımı: Eskişehir Türk Telekomda Örnek Bir Uygulama*, Yüksek lisans tezi. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Rus, I. ve Lindvall, M. (2002), *Knowledge Management in Software Engineering*. Journal of Software, 19, 26-38.
- Skyrme, D. J. (1998), *Knowledge management solutions. The IT contribution*. ACM SIGROUP Bulletin, 19(1), 34-39.
- Schwarzolder, R. (1999), *Librarians as Knowledge Management Agents*. Econtent August/September, 22(4),63-65.
- Sharts-Hopko, N. C. (2002), *Assessing rigor in qualitative research*. Journal of the Association of Nurses In Aids Care, 13(4), 84-86.
- Smith, H. A. ve McKeen, J. D. (2003a), *Developments in practice: enterprise content Management*, Communications of AIS, (11), 647-659.
- Odabaş, H. (2003), *Kurumsal Bilgi Yönetimi*, Türk Kütüphaneciliği 17, 4.
- Onay,Z.(1998), *Sağlık Sektöründe Bilgi Sistemleri*, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari bilimler fakültesi dergisi,13(2),35-46
- Özdemirci, F., ve Aydın, C. (2007), *Kurumsal Bilgi Kaynakları ve Bilgi Yönetimi*. Türk Kütüphaneciliği, 164-185
- Paivarinta, T. ve Munkvold, B. E. (2005), *Enterprise content management: an integrated perspective on information management*. Proceedings of the Thirty-Eighth Hawaii International Conference on System Sciences, 38, 1-10. Hawaii: IEEE Computer Society Press.
- Smith, H. A. ve McKeen, J. D. (2003). *Developments in practice: enterprise content management*. Communications of AIS, 11, 647-659.
- Standart Dosya Planı. (2005). *Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü Genelge*, 320-380, 24 Mart 2005.
- Stenmark, D. (2002), *“Information vs. Knowledge: The Role of Intranets in Knowledge Management”*, Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences,10.
- Şan, M. (2003). *Kalkınma planlamasında bilgi yönetimi ve Devlet Planlama Teşkilatı için Kurumsal Bilgi Politikası Modeli*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2008), *Bütünleşik Yetenek Olgunluk Modeli (CMMI-Capability Maturity Model Integration)*, TBD Kamu-BİB Kamu Bilişim Platformu.

- T.C.Milli Eğitim Bakanlığı, (2011), *Milli Eğitim Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname*, No: 652
- Torrington, D. ve Hall, L. (1995), *Personel Management: HRM in Action*, London: Prentice Hall.
- Turan, F. (2010), *Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sisteminin Bir Alt Bilişim Sistemi Olarak e-okul Uygulamasına İlişkin İlköğretim Okullarındaki Yönetici, Öğretmen, Öğrenci ve Veli Görüşleri*. Yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, Antalya.
- Üreten, S.(2004), *Üretim/işlemler yönetimi: stratejik kararlar ve karar modelleri*, Ankara: Gazi Kitabevi
- Üstün, A. (2009), *Bilgi Hizmetlerinde Verimlilik ve Motivasyon*. Türk Kütüphaneciliği, 23, 602-608.
- Vural, Y. (2007), *Kurumsal Bilgi Güvenliği ve Sızma Testleri*, Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü: Ankara
- Tavşancıl, E.ve Aslan, E. (2001), *İçerik Analizi ve Uygulama Örnekleri*, İstanbul: Epsilon Yayıncılık
- Yıldırım, A.ve Şimşek, H. (2008), *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.



EKLER

EK-1 Yarı yapılandırılmış görüşme formu (1)

ULUSLARARASI STANDART VE MODELLER ÇERÇEVESİNDE KURUMSAL İÇERİK YÖNETİMİNİN İNCELENMESİ

Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu

Sayın Katılımcı,

hazırlanmış olan yarı yapılandırılmış görüşme formu kurum içerisinde kullanılan içerik yönetim sistemleri (intranet, sharepoint, proje takip sistemleri vb.) ile ilgili görüş ve önerilerinizin alınması amacıyla hazırlanmıştır. Toplanan veriler sadece araştırma kapsamında kullanılacaktır. Sorularda geçen kavramların açıklamaları aşağıda yer almaktadır.

Teşekkür ederim.

Açıklama:

*İçerik: Elektronik ortamda kayıtlı olan bilgi olarak ifade edilmektedir.

* İçerik yönetimi; kayıtlı bilginin elde edilmesi, dağıtılması, karar vermeyi destekleyecek şekilde yapılandırılması ve etkin olarak kullanılmasıdır.

*Kurumsal İçerik Yönetimi: Kurumsal bilginin, kurum amaçları doğrultusunda saklanması, paylaşılması ve denetlenmesi gibi birbiriyle bağlantılı bütünsel süreçler olarak ifade edilmektedir.

Katılımcı No:

Kurumu:

Görevi:

Hizmet yılı:

1)Kurumunuzda içerik yönetim sistemleri (intranet, sharepoint, proje takip sistemleri vb.) hangi amaçla kullanılıyor?

2) Kurumunuzda bilgi/belge yönetimi ile ilgili nasıl bir süreç işletiyorsunuz? (intranet, sharepoint, proje takip sistemleri vb. bilişim araçlarını dikkate alarak cevap verebilirsiniz.)

3) Kurumunuzda içerik yönetim sistemleri üzerinden iş takibi nasıl yapılıyor, yöneticiye ne şekilde rapor sunuluyor?

4) Kurumunuzda kullanılan içerik yönetim sistemi (intranet, sharepoint, proje takip sistemleri vb.) tasarımları hakkında ne düşünüyorsunuz? Sizce ne şekilde olmalıdır? (kullanım kolaylığı, görsellik vb.)

5) Kurumsal içerik yönetim sistemlerinde tercih ettiğiniz bilişim araçları nelerdir?

6) Kurumsal içerik yönetim sistemi sizce nasıl olmalıdır?

EK-2 Yarı yapılandırılmış görüşme formu (2)

ULUSLARARASI STANDART VE MODELLER ÇERÇEVESİNDE KURUMSAL İÇERİK YÖNETİMİNİN İNCELENMESİ

Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu

Sayın Katılımcı,

hazırlanmış olan yarı yapılandırılmış görüşme formu kurum içerisinde kullanılan içerik yönetim sistemleri (intranet, sharepoint, proje takip sistemleri vb.) ile ilgili görüş ve önerilerinizin alınması amacıyla hazırlanmıştır. Toplanan veriler sadece araştırma kapsamında kullanılacaktır. Sorularda geçen kavramların açıklamaları aşağıda yer almaktadır.

Teşekkür ederim.

Açıklama:

*İçerik: Elektronik ortamda kayıtlı olan bilgi olarak ifade edilmektedir.

* İçerik yönetimi; kayıtlı bilginin elde edilmesi, dağıtılması, karar vermeyi destekleyecek şekilde yapılandırılması ve etkin olarak kullanılmasıdır.

*Kurumsal İçerik Yönetimi: Kurumsal bilginin, kurum amaçları doğrultusunda saklanması, paylaşılması ve denetlenmesi gibi birbiriyle bağlantılı bütünsel süreçler olarak ifade edilmektedir.

Katılımcı No:

Kurumu:

Görevi:

Hizmet yılı:

1) Kurumda kullanılan içerik yönetim sistemlerini (intranet, sharepoint, proje takip sistemleri vb.) kullanıyor musunuz?

Evet

Hayır

Kısmen

2) Cevabınız hayır ise neden kullanmıyorsunuz?

- 3) Cevabınız evet ve kısmen ise hangi amaçla kullanıyorsunuz?
- 4) Kurumda kullanılan içerik yönetim sistemlerinde (intranet, sharepoint, proje takip sistemleri) en çok hangi bilgi/belgelere ihtiyaç duyuyorsunuz?
- 5) İş süreçleriniz ile ilgili raporlama ve iş takibini kurumsal bir içerik yönetimi platformu üzerinden nasıl yapmak istersiniz?
- 6) Kurumunuzda kullanılan içerik yönetim sistemi (intranet, sharepoint, proje takip sistemleri vb.) tasarımları hakkında ne düşünüyorsunuz? Sizce ne şekilde olmalıdır? (kullanım kolaylığı, görsellik vb.)
- 7) Kurumsal bir yerde yönetici olarak kurumsal içerik yönetim sisteminden beklentileriniz nelerdir?



EK-3 Yarı yapılandırılmış görüşme formu

ULUSLARARASI STANDART VE MODELLER ÇERÇEVESİNDE KURUMSAL İÇERİK YÖNETİMİNİN İNCELENMESİ

Sayın Katılımcı,

hazırlanmış olan yarı yapılandırılmış görüşme formu, kurum içerisinde kullanılan içerik yönetim sistemleri (intranet, sharepoint, proje takip sistemleri vb.) ile ilgili görüş ve önerilerinizin alınması amacıyla hazırlanmıştır. Toplanan veriler sadece araştırma kapsamında kullanılacaktır. Sorularda geçen kavramların açıklamaları aşağıda yer almaktadır.

Teşekkür ederim.

Açıklama:

*İçerik: Elektronik ortamda kayıtlı olan bilgi olarak ifade edilmektedir.

* İçerik yönetimi; Kayıtlı bilginin elde edilmesi, dağıtılması, karar vermeyi destekleyecek şekilde yapılandırılması ve etkin olarak kullanılmasıdır.

*Kurumsal İçerik Yönetimi: Kurumsal bilginin, kurum amaçları doğrultusunda saklanması, paylaşılması ve denetlenmesi gibi birbiriyle bağlantılı bütünsel süreçleri ifade etmektedir.

Katılımcı No:

Kurumu:

Görevi:

Hizmet yılı:

1) Kurumda kullanılan içerik yönetim sistemlerini (intranet, sharepoint, proje takip sistemleri vb.) kullanıyor musunuz?

Evet Hayır Kısmen

2) Cevabınız hayır ise neden kullanmıyorsunuz?

- 3) Cevabınız evet ve kısmen ise hangi amaçla kullanıyorsunuz?
- 4) Kurumda kullanılan içerik yönetim sistemlerinde (intranet, sharepoint, proje takip sistemleri vb.) en çok hangi bilgi/belgeye ihtiyaç duyuyorsunuz ?
- 5) Kurumunuzda kullanılan içerik yönetim sistemi (intranet, sharepoint, proje takip sistemleri vb.) tasarımları hakkında ne düşünüyorsunuz? Sizce ne şekilde olmalıdır? (kullanım kolaylığı, görsellik vb.
- 6) Kurumsal bir yerde çalışan olarak kurumsal içerik yönetim sisteminden beklentileriniz nelerdir?



EK-4 Bilgi yönetim süreçleri formu

	Bilgi Yönetim Süreçleri	Evet	Hayır	Kısmen
1	Kurum bilgi yönetim stratejisi var mı?			
2	Bilgi yönetim süreçleri dokümantasyonu var mı?			
3	Bilgilerin önemlilik derecesi belli mi?			
4	Sistem içerisinde saklanacak bilgilerin ne kadar süre saklanacağı belli mi?			
5	Sistem içerisinde bilgiler saklanırken yasal sürelerle dikkat ediliyor mu?			
6	Erişim hakları ile ilgili prosedür var mı?			
7	İstenilen her durumda bilgiye erişilebiliyor mu?			
8	İçerik güncelleştirme periyodik olarak yapılıyor mu?			
9	Raporlama sistemi var mı?			
10	Hangi bilgilerin hangi amaçla saklanacağı belli mi?			
11	Bilgilerin tasfiye işlemi sistematik ve rutin mi?			
12	Bilgi yönetimi ile ilgili personel eğitimi yapıldı mı?			
13	Kurumsal içerik ile ilgili sınıflama, indeksleme, mantıksal gruplandırma ve yapılandırma, metadeta sistemler ile ilgili standart var mı?			
14	Bilgi sistem ara yüzü bilgi içeriğine daha etkin ve hızlı erişim sağlayacak şekilde mi tasarlanmıştır?			
15	Bilgi yönetiminde yer alan bilgiler stratejik kararlar alınmasında etkili şekilde mi depolanıyor?			
16	Kurumsal bilgi yönetimi aşamalarını biliyor musunuz?			
	Bilgi Güvenliği Süreçleri			
17	Olası riskler ve tehditler ile ilgili tanımlamalar var mı? Bunlarla ilgili önlem alınıyor mu?			
18	Bilgi güvenliği yönetim sistemi var mı?			
19	Güvenlik politikası var mı?			
20	Periyodik olarak bilgi güvenliği risk değerlendirmesi yapılıyor mu?			
21	Personele bilgi güvenliği eğitimi veriliyor mu bu konuda farkındalık yaratıldı mı?			

EK-5 Araştırma İzni



T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü

Sayı : 81576613/605.01/20954412

24.10.2019

Konu: Araştırma Uygulama İzin Talebi

Sayın Kafiye SEMİZ
(Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü/ANKARA)

İlgi: a) 21/10/2019 tarihli dilekçe
b) Millî Eğitim Bakanlığının 22/08/2017 tarihli ve 35558626-10.06.01-E.12607291 (2017/25) sayılı genelgesi

İlgi (a) dilekçe ile Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi Kafiye SEMİZ'in "İnsan Performans Teknolojisi ve Kurumsal İçerik Yönetimi: Bir Kurum Örneğinde İncelenmesi" konulu yüksek lisans tezi kapsamında hazırladığı veri toplama araçlarının Millî Eğitim Bakanlığı, Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğünde görev yapan personele uygulanabilmesine yönelik izin talebi Genel Müdürlüğümüzce incelenmiştir.

Denetimi kurum yöneticilerinde olmak üzere, kurum faaliyetlerini aksatmadan, gönüllülük esasına göre; onaylı bir örneği Bakanlığımızda muhafaza edilen ve uygulama sırasında da mühürlü ve imzalı örnekten çoğaltılan veri toplama araçlarının uygulanmasına ilgi (b) Genelge doğrultusunda izin verilmiştir.

Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Anıl YILMAZ
Genel Müdür

Ek: Veri Toplama Araçları (8 Sayfa)

Güvenli Elektronik İmza

Aslı ile Aynıdır

28.10.2019

BURHAN YILMAZ

Emniyet Mahallesi Milas SokakNo:8 06560 Yenimahalle-ANKARA
Telefon No: (0 312) 296 94 00 Fax: (0 312) 213 61 36
E-Posta: yegitek@meb.gov.tr İnternet Adresi: http://yegitek.meb.gov.tr

Bilgi için: Şeyda KARABULUT Dr. Atilla DEMİRBAŞ
Öğretmen Koordinatör
Telefon No: (0 312) 296 95 82.

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <https://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 8fdc-371d-334d-bd15-0469 kodu ile teyit edilebilir.

EK-6 Etik Form

Evrak Tarih ve Sayısı: 28.10.2019-E.134788



T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
Ölçme Değerlendirme Etik Alt Çalışma Grubu



Sayı : 91610558-302.08.01-
Konu : Bilimsel ve Eğitim Amaçlı

BİLİŞİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 31.07.2019 tarih ve E.94803 sayılı yazı

İlgi yazınız ile göndermiş olduğunuz, Enstitünüz Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi Kafiye SEMİZ'in, Doç.Dr. Aşlıhan TÜFEKÇİ'nin danışmanlığında yürüttüğü "İnsan Performans Teknolojisi ve Kurumsal İçerik Yönetimi: Bir Kurum Örneğinde İncelenmesi" adlı tez çalışması ile ilgili konu Kurulumuzun 16.10.2019 tarih ve 10 sayılı toplantısında görüşülmüş olup,

İlgilinin çalışmasının, yapılması planlanan yerlerden izin alınması koşuluyla yapılmasında etik açıdan bir sakınca bulunmadığına oybirliği ile karar verilmiş ve karara ilişkin imza listesi ekte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

e-imzalıdır
Prof. Dr. Mehtap ÇAKAN
Kurul Başkanı

Araştırma Kod No: 2019-327

Ek: 1 Liste

Ankara
Tel:0 (312) 202 20 57 - 0 (312) 2... Faks:0 (312) 202 38 76
İnternet Adresi :<http://etikkomisyon.gazi.edu.tr/>

Bilgi için :Burak Cıtrak
Birim Evrak Sorumlusu
Telefon No:0312 229 78 00

Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

EK-7 Özgeçmiş

ÖZGEÇMİŞ**Kişisel Bilgiler**

Soyadı, adı : Semiz Kafiye
 Uyuğu : T.C.
 Doğum tarihi ve yeri : 21.05.1985, Samsun
 Medeni hali : Bekar
 Telefon : 0 (312) 296 96 89
 e-mail : kafiye.semiz@eba.gov.tr

**Eğitim**

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Yüksek lisans	Gazi Üniversitesi / Yönetim Bilişim Sistemleri	Devam ediyor
Lisans	Uludağ Üniversitesi/Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Öğretmenliği	2011
Lisans	On dokuz Mayıs Üniversitesi/ Fen ve Teknoloji Öğretmenliği (bölüm değişikliği)	2007
Lise	Samsun Anadolu Lisesi	2003

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2013-Halen	Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü	Milli Eğitim Uzmanı
2012-2013	Şehit Onbaşı Rıfat Köktürk Ortaokulu	Öğretmen

Yabancı Dil

İngilizce

Yayınlar

Semiz, K. (2019). Kurumsal içerik yönetim sistemlerinin analizi ve karşılaştırılması, ITTES, Antalya



GAZİLİ OLMAK AYRICALIKTIR..