



# BİLGİ YÖNETİMİ

## INFORMATION MANAGEMENT

*Cilt/Volume 3 · Sayı/Issue 1 · 2020*

*e-ISSN: 2636-8544*



<https://dergipark.org.tr/tr/pub/by>



ANKARA ÜNİVERSİTESİ

Bilgi Yönetim Sistemleri Belgelendirme ve Bilgi Güvenliği Merkezi(BİL-BEM)



*Ulusal Egemenliđimizin ve Türkiye Büyük Millet  
Meclisi'nin Aılışının 100. Yılı Anısına...*



# BİLGİ YÖNETİMİ

## INFORMATION MANAGEMENT

*e-ISSN: 2636-8544*

Cilt|Volume 3 • Sayı/Issue 1 • Haziran|June • Yıl| Year 2020

Yılda iki kez yayımlanmaktadır | Published semi-annually



### **Editör/ Editor**

Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRÇİ

### **Editör Yardımcısı/ Co-Editors**

Prof. Dr. Özgür KÜLCÜ  
Dr. Öğr. Üyesi Bahattin YALÇINKAYA  
Burcu YILMAZ

### **Editör Kurulu/ Editorial Board**

Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRÇİ  
Prof. Dr. Fazıl GÖKGÖZ  
Prof. Dr. Hayri SEVER  
Prof. Dr. Hrvoje STANČIĆ  
Prof. Dr. John GATHEGÍ  
Prof. Dr. Özgür KÜLCÜ  
Prof. Dr. Özlem GÖKKURT DEMİRTEL  
Doç. Dr. İbrahim ARPACI  
Doç. Dr. Kıymış DALKIR  
Doç. Dr. Nevzat ÖZEL  
Dr. Öğr. Üyesi Bahattin YALÇINKAYA  
Dr. Mehmet Altay ÜNAL  
Dr. Sefer YAZICI  
Mehmet TORUNLAR  
Burcu YILMAZ

### **Yabancı Dil Editörleri/ Foreign Language Editor**

Prof. Dr. Özgür KÜLCÜ  
Prof. Dr. Özlem GÖKKURT DEMİRTEL

### **Hakem Kurulu/ Referee Board**

- Prof. Dr. Ali ÖZÇAĞLAR, Karabük Üniversitesi  
Prof. Dr. Bülent YILMAZ, Hacettepe Üniversitesi  
Prof. Dr. Coşkun POLAT, Çankırı Karatekin Üniversitesi  
Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ, Ankara Üniversitesi  
Prof. Dr. Fatoş SUBAŞIOĞLU, Ankara Üniversitesi  
Prof. Dr. Fazıl GÖKGÖZ, Ankara Üniversitesi  
Prof. Dr. Hamza KANDUR, Antalya Bilim Üniversitesi  
Prof. Dr. Hasan Sacit KESEROĞLU, Kastamonu Üniversitesi  
Prof. Dr. Hayri SEVER, Çankaya Üniversitesi  
Prof. Dr. Hrvoje STANČIĆ, Zagreb Üniversitesi  
Prof. Dr. Hüseyin ODABAŞ, Çankırı Karatekin Üniversitesi  
Prof. Dr. İnci ÖNAL, Hacettepe Üniversitesi  
Prof. Dr. John GATHEGİ, Güney Florida Üniversitesi  
Prof. Dr. Mehmet TOPLU, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi  
Prof. Dr. Mustafa SAĞSAN, Yakın Doğu Üniversitesi  
Prof. Dr. Niyazi ÇİÇEK, İstanbul Üniversitesi  
Prof. Dr. Oya GÜRDAL TAMDOĞAN, Ankara Üniversitesi  
Prof. Dr. Özgür KÜLCÜ, Hacettepe Üniversitesi  
Prof. Dr. Özlem GÖKKURT DEMİRTEL, Ankara Üniversitesi  
Prof. Dr. Sacit ARSLANTEKİN, Ankara Üniversitesi  
Prof. Dr. Serap KURBANOĞLU, Hacettepe Üniversitesi  
Prof. Dr. Tülay OĞUZ, Ankara Üniversitesi  
Prof. Dr. Türksel KAYA BENGŞİR, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi  
Prof. Dr. Yasemin GÜLBAHAR, Ankara Üniversitesi  
Doç. Dr. Fikret ARI, Ankara Üniversitesi  
Doç. Dr. Gülten ALIR, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi  
Doç. Dr. Güray SOYDAN, Hacettepe Üniversitesi  
Doç. Dr. İbrahim ARPACI, Gaziosmanpaşa Üniversitesi  
Doç. Dr. Kırmız DALKIR, McGill Üniversitesi  
Doç. Dr. Mehmet Ali AKKAYA, Çankırı Karatekin Üniversitesi  
Doç. Dr. Nevzat ÖZEL, Ankara Üniversitesi  
Doç. Dr. Semra GÜNDÜÇ, Ankara Üniversitesi  
Doç. Dr. Yavuz ERDOĞAN, Lefke Avrupa Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Bahattin YALÇINKAYA, Marmara Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Halise ŞEREFİOĞLU HENKOĞLU, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi. Haydar YALÇIN, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Kasım BİNİCİ, Çankırı Karatekin Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Tolga ÇAKMAK, Hacettepe Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Türkay HENKOĞLU, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Vural ÇELİK, TÜBİTAK Kamu Sertifikasyon Merkezi  
Dr. Erkan AKDOĞAN, Ankara Üniversitesi  
Dr. Hale ILGAZ, Ankara Üniversitesi  
Dr. Mehmet Altay ÜNAL, Ankara Üniversitesi  
Dr. Mehmet Bilge Kağan ÖNAÇAN, Milli Savunma Üniversitesi  
Dr. Sefer YAZICI, Türkiye Büyük Millet Meclisi  
Dr. Şahika EROĞLU, Hacettepe Üniversitesi

### **Dergimiz 5. Sayısında (3. Cilt 1. Sayı) Hakemlik Yapanlar**

- Prof. Dr. Ali ÖZÇAĞLAR, Prof. Dr. Bülent YILMAZ, Prof. Dr. Coşkun POLAT, Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ, Prof. Dr. Fatoş SUBAŞIOĞLU, Prof. Dr. Hüseyin ODABAŞ, Prof. Dr. Özgür KÜLCÜ, Prof. Dr. Yasemin GÜLBAHAR, Doç. Dr. Fikret ARI, Doç. Dr. İbrahim ARPACI, Doç. Dr. Kırmız DALKIR, Doç. Dr. Semra GÜNDÜÇ, Dr. Öğr. Üyesi Bahattin YALÇINKAYA, Dr. Öğr. Üyesi Türkay HENKOĞLU, Dr. Mehmet Altay ÜNAL, Dr. Şahika EROĞLU' na katkıları için teşekkür ederiz.

Ankara Üniversitesi Bilgi Yönetim Sistemleri Belgelendirme ve Bilgi Güvenliği Merkezi (BİL-BEM) tarafından yayımlanan dergi hakemli ve bilimsel bir dergidir. Disiplinler arası yaklaşımla bilgi yönetimi, belge yönetimi, arşiv yönetimi ve bilişim sistemleri alanında özgün bilimsel araştırma makaleleri ile uygulama deneyimlerini içeren çalışmaları yayımlayarak bilimsel çalışmaların artırılmasını ve yaygınlaştırılmasını amaçlamaktadır.

\*\*\*

Bilgi Yönetimi Dergisi Haziran ve Aralık aylarında olmak üzere yılda 2 kez elektronik olarak yayımlanmaktadır. Açık Erişim olarak yayımlanan dergi, 2018 yılı itibariyle Index Copernicus- ICI Journals Master List"te taranmaktadır.

\*\*\*

Dergi, Creative Commons Atıf 4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır. Kullanıcılar bu lisans kapsamında, lisans sahibine atıfta bulunarak eseri dağıtabilir, kopyalayabilir, üzerinde çalışmalar yapabilir, yine sahibine atıfta bulunarak türevi çalışmalar için eseri kullanabilir.

### **Yönetim Yeri |Managing Office**

Ankara Üniversitesi Rektörlüğü  
Bilgi Yönetim Sistemleri Belgelendirme ve Bilgi Güvenliği Merkezi (BİL-BEM)  
Gölbaşı 50. Yıl Yerleşkesi  
BEYAS Binası 06830 Gölbaşı/ANKARA

### **İletişim**

**Ad:** Bilgi Yönetimi Dergisi  
**E-posta:** [bydergisi@ankara.edu.tr](mailto:bydergisi@ankara.edu.tr), [bydergisi@gmail.com](mailto:bydergisi@gmail.com)  
**Telefon:** 0312 484 51 89

*Cilt: 3 • Sayı: 1 • Haziran • Yıl: 2020*

*Volume: 3 • Issue: 1 • June • Year: 2020*

## **İÇİNDEKİLER / CONTENTS**

### **Editörden... / Editorial...**

COVID-19 ve Bilgi Yönetimi / COVID-19 and Information Management

*Fahrettin ÖZDEMİRCİ*..... i-iii

### **Hakemli Makaleler / Peer-Reviewed Articles**

RapidMiner ile Twitter Verilerinin Konu Modellemesi/ Topic Modeling of Twitter Data via RapidMiner

*Ela Ankaralı, Özgür Külçü*..... 1

Bilgi Teknolojilerinin Bilgi Erişime Etkileri: Literatüre Dayalı Nitel Bir Çalışma/Effects of Information Technologies on Information Retrieval: A Qualitative Study Based on Literature

*Mehmet Oytun Cibaroglu*..... 11

Geleceğin Arşivlerinin İnşası: Sosyal Medyanın Arşivlenmesi Hakkında Bir Değerlendirme/ Building Archives of the Future: An Evaluation of Archiving Social Media

*Bahattin Yalçınkaya*..... 25

Evaluation of Mobile Banking Apps in Terms of Usability with Analytical Hierarchy Process/ Mobil Bankacılık Uygulamalarının Kullanılabilirlik Açısından Analitik Hiyerarşi Süreci İle Değerlendirilmesi

*M. Sinan Başar, Sinan Kul*..... 39

Bilgi ve Belge Yönetimi Çalışanlarının Periyodik Sağlık Muayenesi Takip Süreçlerinin Değerlendirilmesi/ Evaluation of Periodic Health Examination Follow-up Process of Information and Document Management Employees

*Ayşegül Dönmez, Güssün Güneş* ..... 50

Halk Kütüphaneleri Personeli İçin Bir Sürekli Mesleki Eğitim ve Gelişim Modeli Önerisi/ Continuing Professional Education and Development For Public Library Staff: A Model Proposal

*Recep Işık, Tülay Oğuz*..... 65

### **İnceleme Yazıları / Review Studies**

Optimizasyon Çağında İş Dünyasına Belge/Bilgi Yönetim Sisteminin Getireceği Kazanımlar/ The Gains of the Records/Information Management System to the Business World in the Age of Optimization

*Mehmet Torunlar*..... 90

### **Haberler /News**

TBMM’de Dilekçe Hakkı Çalıştayı Düzenlendi/ Petition Rights Workshop Held in the Turkish Grand National Assembly

*Burcu Yılmaz*..... 111

“Arşiv Buluşmaları” 13 Şubat’ta Ankara’da Gerçekleştirildi/ "Archive Meetings" Held in Ankara on February 13

*BY Dergisi Editör Kurulu*..... 116

Ankara Üniversitesi BİL-BEM Yayınları Ücretsiz Olarak Erişime Açıldı/ Ankara University BİL-BEM Publications Opened for Free

*BY Dergisi Editör Kurulu*..... 117

Türkiye’de Arşivlerin Bugünü ve Yarını, Kadınların Arşivlerdeki Yeri Sempozyumu Bu Yıl 14-15 Kasım 2020 Tarihleri Arasında İstanbul’da Düzenlenecek/ "Today and Tomorrow of Archives in Turkey, Women's Place in Archives Symposium" between the 14-15 November 2020 dates to be held in Istanbul

*Burcu Yılmaz*..... 119



**Cilt: 3 Sayı: 1 Yıl: 2020**

e-ISSN: 2636-8544

Hakemli dergidir.

Yılda 2 sayı (Haziran-Aralık)  
yayınlanır.

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/by>



**Sahibi**

Ankara Üniversitesi Bilgi Yönetim  
Sistemleri Belgelendirme ve Bilgi  
Güvenliği Merkezi (BİL-BEM)

**Editör**

Fahrettin ÖZDEMİRÇİ

**Editör Yardımcıları**

Özgür KÜLCÜ  
Bahattin YALÇINKAYA  
Burcu YILMAZ

**Yabancı Dil Editörleri**

Özgür KÜLCÜ  
Özlem GÖKKURT DEMİRTEL

**Editör Kurulu**

Fahrettin ÖZDEMİRÇİ  
Fazıl GÖKGÖZ  
Hayri SEVER  
Hrvoje STANČIĆ  
John GATHEGİ  
Özgür KÜLCÜ  
Özlem GÖKKURT DEMİRTEL  
İbrahim ARPACI  
Kımız DALKIR  
Nevzat ÖZEL  
Bahattin YALÇINKAYA  
M. Altay ÜNAL  
Sefer YAZICI  
Mehmet TORUNLAR  
Burcu YILMAZ

**Yönetim Yeri:**

Ankara Üniversitesi  
Bilgi Yönetim Sistemleri  
Belgelendirme ve Bilgi Güvenliği  
Merkezi (BİLBEM)  
Gölbaşı 50. Yıl Yerleşkesi  
BEYAS Binası 06830  
Gölbaşı/ANKARA

**İletişim:**

[bydersisi@ankara.edu.tr](mailto:bydersisi@ankara.edu.tr)

[bydersisi@gmail.com](mailto:bydersisi@gmail.com)

[bilbem@ankara.edu.tr](mailto:bilbem@ankara.edu.tr)

**Tlf:** (0312) 484 51 89

## *Editörden...*

### **COVID-19 ve Bilgi Yönetimi**

Krizler insanı her zaman ilerlemeye ve yeniyi aramaya zorlamaktadır. Dünyada yeni keşiflerin, yeni yaklaşımların, kısacası yeniliklerin genelde insanlığın zor zamanlar yaşadığı dönemlerde hız kazandığını görüyoruz. Salgınlar yalnızca bir sağlık sorunu değil, öncelikle siyasi, sosyal, ekonomik, psikolojik sonuçları olan evrensel krizler olarak ortaya çıktığı döneme ve sonrasına her zaman damgasını vurmuştur. COVID-19 salgını da dünyanın geleceğine yeni biçim veriyor. Bu bağlamda da COVID-19 her yönüyle yenilikleri beraberinde getirmiş ve getirmeye devam etmektedir.

Teknolojik yenilikler, iklim değişiklikleri, salgın hastalıklar her alanda hızla dünya koşullarını değiştirirken; bilginin üretiminde, içeriğinde, niteliğinde, saklanmasında, erişiminde kısaca bilginin yönetiminde de her geçen gün yeni yol haritalarının hazırlanmasına neden olmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin her geçen gün sosyal yaşamı, çalışma yaşamını değiştirmeye başladığı tartışılırken, gelişmelere yön verilmeye çalışılırken COVID-19, insanlığı tartışmayı bir kenara bırakıp eyleme geçmeye zorladı, gelişen teknoloji ile dijitalleşen dünyayı beklenenden daha hızlı ve her alanda dijital ortamın içine sürükledi. Devletler ve kurumlar hızla yeni duruma uyum sağlamak için harekete geçti ve kullandıkları elektronik bilgi/belge yönetim sistemlerinin sağladığı kolaylıkları yaşadı ve her alanda, her aşamada kullanmaya başladı ya da kullanmak zorunda kaldı. Bu süreçte elektronik bilgi/belge yönetim sistemleri, devlet ve kurum yönetimlerine iş ve işlem süreçlerini sürdürebilmek, görevlerini yerine getirebilmek ve hizmetlerini devam ettirebilmek için önemli bir platform olduğunu gösterdi. Bu bağlamda devletlerin, kurumların yapısal, işlevsel, yönetsel ve yönetimsel değişimlerine eş zamanlı olarak elektronik bilgi/belge yönetim sistemleri hızla yenilenmek ve geliştirilmek durumunda kaldı ve uygulamalar hızla hayata geçirilmeye başlandı.

COVID-19 sürecinde, verilerin analizi, anlamlandırılması ve yaşanan soruna hızlı ve doğru çözüm bulunması, isabetli kararlar verilebilmesi en çok arzu edilen durum oldu. Kararlar değerlendirilirken, etkileri tartışılırken hangi veriye/bilgiye dayanarak kararın alındığı öncelikle sorgulanır oldu. Yeterli veri/bilgiye sahip olmak, veri/bilgi paylaşımı en çok duyduğumuz kelimeler oldu. Bu süreç karşılaşılan sorunları hızlı bir biçimde çözebilmek için bilgi yönetiminin ne kadar önemli olduğunu bir kere daha gösterdi.

Başarıya giden yol bilgi yönetiminden, nitelikli ve etkin bilgi yönetiminin yolu ise zamanında doğru veri işlemekten ve analiz edebilmekten geçer. Veri/bilgi bir analiz sürecinden geçmeden değer kazanamaz, anlam kazanamaz. Veriyi doğru işleyerek analiz edebilenlerin, anlamlandırılanların her zaman bir adım önde olduğu bilgi çağında yaşıyoruz. Verilerin işlenmesi, analizi, anlamlandırılması, karar süreçlerine yansıtılması çağımızın gerektirdiği yönetim eylemlerinin en önemli unsuru haline geldiği bir dönemden geçiyoruz.



Hangi alanda olursa olsun ekiplerin başarılı çalışmalar yapabilmesi için güncel ve doğru işlenen veriye, verilerin çok kısa sürede analiz edilerek anlamlandırılmasına ve karar verilerek eyleme geçilmesine ihtiyaç vardır. Veri/bilgi üretmek kadar, veriyi/bilgiyi işlemek, analiz etmek, anlamlandırmak için de bilgi yönetim ekibine ihtiyaç vardır. Krize/sorunlara çözüm bulmaya çalışan uzman ekiplerin bir de verinin, bilginin, belgenin yönetimi ile uğraşması, emeğini uzmanlık gerektiren asıl yapması gereken işe odaklayamamasına neden olmaktadır. Artık günümüzde hangi alanda olursa olsun çalışma/araştırma ekibi oluşturulduğunda ilk yapılması gerekenlerden birisi de bu çalışma/araştırma ekibinin ayrılmaz parçası olarak “bilgi yönetimi ekibi” oluşturulması gerektiğidir. Aksi takdirde çok yetenekli ve deneyimli ekiplerin bile başarıya gitmesi imkânsız hale gelecektir. O halde veriler nasıl toplanmalı, nasıl işlenmeli, nasıl analiz edilmeli, nasıl yönetilmeli ve bunu kim/kimler yapmalı; üzerinde ciddi olarak düşünülmesi ve harekete geçilmesi gereken temel hususları oluşturmaktadır. Bilginin ve bilgi yönetiminin örgütlenmesi ile insan kaynağının örgütlenmesi birlikte gerçekleştirilebildiği oranda başarı sağlanabilecektir. Düşünen varlık olarak insan, akıl yürütmek üzere kendi analiz yöntemlerini, algoritmalarını ortaya koymak zorundadır. COVID-19 çalışmalarında başarıyı, bilgi yönetim örgütlenmesi ile insan kaynağının örgütlenmesi daha ileriye götürecektir.

Bilgi sistemleri birbirleriyle entegre çalışabilen, birbirleriyle veri/bilgi alabilen sistemler olmak zorundadır. Alınacak bir kararın etkilerinin neler olabileceğini önceden bilmek önemlidir. Bir karar almadan önce kararın kaç kişiyi, kurumu etkileyeceği ve etki boyutları (ekonomik, psikolojik, sosyal, vb.) analiz edilebilmelidir. Örnek; kronik hastalığı olanlarla ilgili bir karar alınacağı zaman bilinmesi gereken bir den çok parametre karşımıza çıkacaktır. Kronik hastalığı olanların; yaş aralıkları, çalışma hayatında aktif olanların sayısı, çalıştıkları sektörler, ne kadarı kamu kurumlarında, ne kadarı kritik sektörlerde, hangi pozisyonlarda çalışıyor. Bunların analiz edilerek anlamlı sonuçlar çıkarabilmek için birden fazla bilgi sisteminin etkileşimli olarak analiz edilmesi gerekir. Böylece isabetli kararlar verilebilir.

COVID-19 ile birlikte dijital vatandaş, dijital ekonomi, dijital eğitim, dijital çalışma, dijital toplantı, dijital sağlık, dijital teşhis, dijital tedavi, vb. kavramları çok daha fazla telaffuz eder olduk ve yaşanan bu süreçte her alanın, her işin, kendine dijital platform oluşturma, dijital dünyada yer bulma çalışmasını hızlandırdığına şahit oluyoruz.

Sağlığımızı korumak için, kişiselleştirilmiş bilgi sistemleri ile sağlığın anlık izlenebileceği uzaktan sağlık hizmeti sistemleri (sağlığın korunması, teşhis ve tedavi süreçlerinin planlanması, vb.) hayatımıza giriyor. Sağlığımız için gönüllü ya da zorunlu olarak her an izlenmemize izin vermek zorunda kalacağız ve bunu normal karşılayacağız. Birçok alanda kontrolümüzü çok yakın gelecekte bilgi sistemlerine bırakacağız.

Toplum olarak, birey olarak bilgiden bilgi edinmeyi, edinilen bilgiyi hayatımızın tüm süreçlerinde kullanmayı ve uygulamayı öğrenmemiz gerekiyor. Topluma ve bireylere bilgi konusunda “bilgi eğitimi” verilmesi yakın geleceğin önemli alanlarından birisi olacaktır.

Salgın nasıl bir dünya bırakacak? Artık hiçbir şeyin eskisi gibi olamayacağı, eskisi gibi devam edemeyeceğini anlamamız ve bundan sonraki yol haritamızı ona göre çizmemiz gerektiğinin bilincinde olarak çalışmalarımızı sürdürmeliyiz.

Bilgi yönetim sistemleri şimdiye kadar olduğundan daha fazla ve geriye dönüşü olmayan bir yapılanmayla toplumların, devletlerin, kurumların sürdürülebilirliğini sağlamak, hizmetlerini devam ettirebilmek için önemli platform olmaya devam edecektir. Devletlerin, kurumların çalışma kültürünü, iş yapma yöntem ve tekniklerini yeni şartlara uyum sağlayacak biçimde yeniden yapılandırması gerekiyor. Bilgi yönetim sistemleri devletin ve kurumların mekândan bağımsız, mesai sınırlamasız uzaktan çalışmalarına imkân sağlarken; devletlerin, toplumların, kurumların yeniden yapılanmasına da etki edeceği açıkça görülmektedir.

### ***Teşekkür***

Dergimizi, takip eden araştırmacı ve okurlarımız ile hakemlerimizden gelen önerilerle geliştirmeye ve yenilemeye devam ediyoruz. Türkiye Büyük Millet Meclisi’nde görev yapan genç meslektaşımız Dr. Sefer YAZICI Dergimiz Editör Kurulu ve Hakem Kurulu’na katılmıştır. Disiplinlerarası yaklaşımla yayın hayatını sürdüren Dergimizin Hakem Kurulu’na bu dönemde, Karabük Üniversitesi Edebiyat

Fakültesi Coğrafya Bölümü Öğretim Üyesi Prof. Dr. Ali ÖZÇAĞLAR ile Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Tıbbi Farmakoloji Anabilim Dalı Öğretim Üyesi Doç. Dr. Güray SOYDAN hocalarımız katılmıştır. Varlıklarıyla, bilgi birikim ve deneyimleri ile Dergimize verdikleri destek için kendilerine teşekkür ederim.

Yılda iki sayı ve elektronik olarak yayımlanan, açık erişim yaklaşımını benimseyen Bilgi Yönetimi Dergisi, 3'üncü yılında 5'inci sayısı ile okurlarıyla buluşuyor. Bu sayımızın zamanında yayınlamasını sağlayan araştırmacı yazarlarımıza ve değerli zamanlarını ayırarak kısa sürede makaleleri inceleyip, sürecin aksamadan devamını sağlayan editörlerimize ve bu sayıya hakemlik yaparak değerli zamanlarını ayıran, görüş ve değerlendirmelerini bizimle ve yazarlarla paylaşarak katkı sağlayan Prof. Dr. Ali Özçağlar, Prof. Dr. Bülent Yılmaz, Prof. Dr. Coşkun Polat, Prof. Dr. Fatoş Subaşıoğlu, Prof. Dr. Hüseyin Odabaş, Prof. Dr. Özgür Külcü, Prof. Dr. Yasemin Gülbahar, Doç. Dr. Fikret Arı, Doç. Dr. İbrahim Arpacı, Doç. Dr. Kımız Dalkır, Doç. Dr. Semra Gündüç, Dr. Öğr. Üyesi Bahattin Yalçınkaya, Dr. Öğr. Üyesi Türkay Henkoğlu, Dr. Mehmet Altay Ünal, Dr. Şahika Eroğlu hocalarımıza verdikleri destek ve sağladıkları katkı için teşekkür ederim.

Gelecek sayılarda buluşmak üzere...

Saygılarımla,

30 Haziran 2020, Gölbaşı-Ankara  
Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRÇİ  
Editör  
BİL-BEM Müdürü



## Bilgi Yönetimi Dergisi

Cilt: 3 Sayı: 1 Yıl: 2020

<https://dergipark.org.tr/pub/by>



*Hakemli Makaleler*

*Araştırma Makalesi*

*Makale Bilgisi*

Gönderildiği tarih: 02.11. 2019  
Kabul tarihi: 02.03. 2020  
Yayınlanma tarihi: 30.06. 2020

*Article Info*

Date submitted: 02.11. 2019  
Date accepted: 02.03. 2020  
Date published: 30.06. 2020

*Anahtar sözcükler*

*Veri Madenciliği, Veri  
Analizi, Konu Modelleme,  
Twitter, RapidMiner*

*Keywords*

*Data Mining, Data Analysis,  
Topic Modeling, Twitter,  
RapidMiner*

*DOI numarası*

10.33721/by.641878

*ORCID*

0000-0002-7968-485X (1)  
0000-0002-2204-3170 (2)

## RapidMiner ile Twitter Verilerinin Konu Modellemesi\*

*Topic Modeling of Twitter Data via RapidMiner*

**Ela ANKARALI**

Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Doktora Öğrencisi,  
[ela.ankarali@hacettepe.edu.tr](mailto:ela.ankarali@hacettepe.edu.tr)

**Özgür KÜLCÜ**

Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi,  
[kulcu@hacettepe.edu.tr](mailto:kulcu@hacettepe.edu.tr)

**Öz**

Bu çalışmada öncelikle RapidMiner kullanılarak Twitter’da belirli kelimeleri içeren tweet verileri elde edildi, bu veriler ön işlemden geçirildi ve sonrasında tweetlerin konu modellemesi yapıldı. Ön işleme için “Search Twitter”, “Select Attributes”, “Nominal to Text” blokları kullanıldı. Ön işlemden geçen Twitter verileri “Tokenize”, “Aggregate” ve “Discretize” operatörleri kullanılarak analiz edildi. Tweetlerde en çok kullanılan kelimeler belirlendi ve kullanım sıklığına göre kelime grupları oluşturuldu. Daha sonra Twitter verilerine nasıl konu bazlı kümeleme yapılacağı anlatıldı. Bu işlem için Latent Dirichlet Allocation modelini kullanan “Extract Topics From Documents (LDA)” operatörü kullanıldı. Tweetlerde en fazla kullanılan kelimeler ve kullanıcı başına atılan tweet sayıları, grafik ve tablolarla incelendi, ayrıca konu modellemesi sonucunda elde edilen konuların kelime bulutu oluşturuldu.

**Abstract**

In this study, firstly, tweets containing specific words on the Twitter platform were obtained and pre-processed using the RapidMiner software. After that, the tweets are clustered based on the topic modeling approach. “Search Twitter”, “Select Attributes”, and “Nominal to Text” blocks were used for preprocessing. This preprocessed data is then analyzed using “Tokenize”, “Aggregate”, and “Discretize” operators. The most used words were determined, and tweets are grouped according to their frequencies. Then, it is explained how to perform topic-based modeling and clustering on Twitter data. “Extract Topics From Documents (LDA)” operator, which uses the Latent Dirichlet Allocation model, was used for this process. The most commonly used words in tweets, and the number of tweets per user were extracted and investigated via tables and graphical illustrations. In addition, the word cloud of each topic, obtained as a result of the topic modeling process, was created.

### 1. Giriş

Sosyal medya hızlı bir şekilde büyüyerek, sosyal yaşamın önemli bir parçası haline geldi. Bu gelişimin paralelinde ise, makine öğrenmesi ve veri madenciliği araçları hemen hemen bütün bilim dallarında aktif olarak kullanılan yöntemler haline geldi (Mitchell, 1999; LeCun, Bengio ve Hinton, 2015). Bu bağlamda sosyal medya veri madenciliği ve analizi üzerine birçok çalışma yayımlandı (Corley, Cook, Mikler ve Singh, 2010; Majid, Chen, Mirza, Hussain ve Woodward, 2013). Bu çalışmalarda kullanılan veri bilimi

\*Bu çalışma e-BEYAS 2019 Sempozyumunda sunulan Poster Sunumun genişletilerek hazırlanmış tam metnidir.

yazılım platformlarından bir tanesi de RapidMiner programıdır. Bu platform veri analizi, makine öğrenmesi, metin madenciliği gibi işlemleri gerçekleştirmek için grafiksel bir kullanıcı arayüzü sunmaktadır.

Twitter bireylerin belirli bir konudaki görüşlerini halka açık bir şekilde ifade etmek için yaygın olarak kullandığı sosyal medya platformlarından biridir (Jain ve Katkar, 2015). Bu nedenle, Twitter verileri üzerinde veri madenciliği uygulamalarıyla bilimsel veya pratik sonuçlar elde etmeyi amaçlayan birçok araştırma mevcuttur (Conover, Gonçalves, Ratkiewicz, Flammini, & Menczer, 2011; Culotta, 2010; Jiang ve Zheng, 2013; Earle, Bowden ve Guy, 2011). Conover ve diğerleri (2011), 2010 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılan ara seçimlerle ilgili olarak Twitter üzerinden paylaşılan siyasi mesajların içeriği ve yapısına dayanarak, bireylerin siyasi yönelimlerini tahmin etme amaçlı çeşitli yöntemler geliştirmişlerdir. Culotta (2010), Twitter mesajlarından influenza ile ilgili olanları elde etmiş ve ortaya çıkan verileri regresyon yöntemi ile CDC (Hastalık Kontrol ve Önleme Merkezleri) istatistikleri ile ilişkilendirerek, tweetlerden influenza salgınına tahmin eden bir araç geliştirmiştir. Jiang ve Zheng (2013) ise, ilaç test deneylerinde gönüllü olan bireylerin Twitter mesajlarını inceleyerek ilaçların yan etkilerinin takip ve tespit edilmesine yönelik bir çalışma yürütmüştür. Earle ve diğerleri (2011), sadece Twitter verilerine dayanan bir deprem tespit aracı geliştirmişler ve bu yöntemi sismografik deprem tahmin yöntemleri ile karşılaştırmışlardır. Geliştirdikleri aracın, teknolojik olarak geri kalmış bölgelerde, sismografik yöntemlere göre çok daha hızlı bir şekilde depremi tahmin edebildiğini belirtmişlerdir.

Bu çalışmada öncelikle RapidMiner kullanılarak Twitter'da belirli kelimeleri içeren tweetler analiz edildi, sonrasında ise konu modelleme yapıldı, sonuçlar kelime bulutu ve grafikler oluşturularak incelendi. Bu bağlamda, Twitter gündeminin anlık olarak takip edilmesini sağlayan bir yaklaşım geliştirilmiş oldu. Çalışmanın amacı, geleneksel yöntemlerle analiz edilmesi mümkün olmayan büyük verinin analiz edilmesi için bir yöntem sunmaktır.

Ön işleme için "Search Twitter", "Write Excel", "Select Attributes", "Nominal to Text" blokları kullanıldı. Ön işlemde geçen Twitter verileri "Tokenize", "Aggregate" ve "Discretize" operatörleri kullanılarak analiz edildi. Tweetlerde en çok kullanılan kelimeler belirlendi ve kullanım sıklığına göre kelime grupları oluşturuldu. Daha sonra Twitter verilerine nasıl "konu" bazlı kümeleme yapılacağı anlatıldı. Bu işlem için "Extract Topics From Documents (LDA)" operatörü kullanıldı.

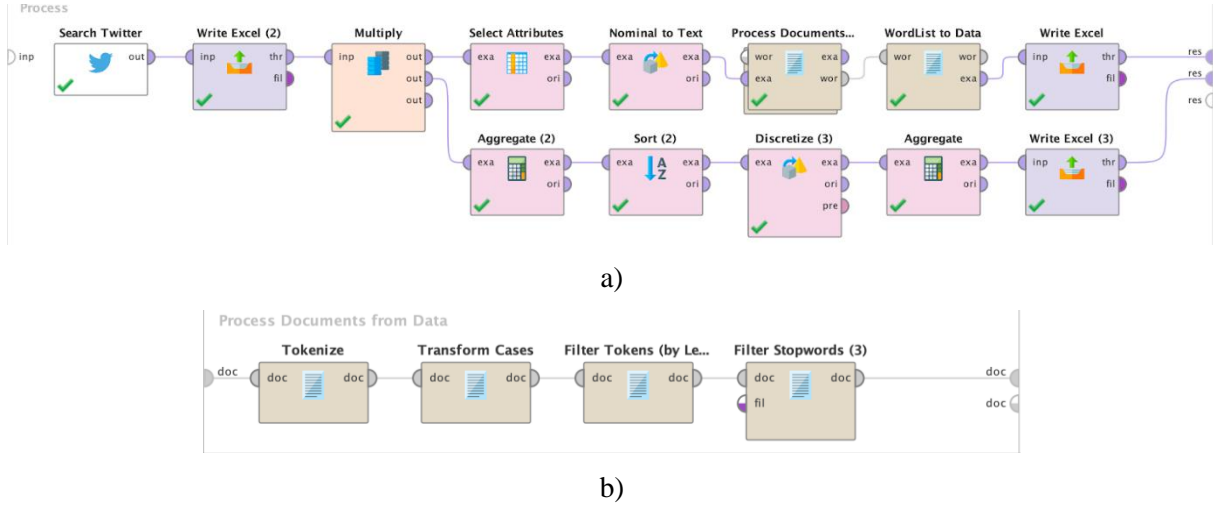
Bu çalışma kapsamında, örnek olarak "Hacettepe" kelimesinin geçtiği tweetlerin konu modellemesi yapılarak her konunun kelime bulutu oluşturulmuş, konuların benzerlik ve farklılıkları incelenmiştir.

## 2. Yöntem

Birinci kısımda RapidMiner ile Twitter verilerinin nasıl elde edildiği açıklanmış, elde edilen veriler tablo, grafik ve kelime bulutu oluşturularak analiz edilmiştir. İkinci kısımda ise Twitter verilerinden konu modellemesi yapılarak, her konunun kelime bulutu oluşturulmuştur. Bu yöntem kullanılarak elde edilebilecek sonuçlara örnek teşkil etmesi açısından çalışmanın ilk kısmında "Ordu" kelimesini içeren tweetler, ikinci kısımda ise "Hacettepe" kelimesini içeren tweetler analiz edilmiştir. Seçilen kelimelerin çalışma konusuyla doğrudan ilişkisi bulunmamaktadır.

### 2.1. Twitter Veri Analizi ve Kelime Bulutu Oluşturma

Bu bölümde RapidMiner kullanılarak Twitter'da Ordu kelimesini içeren tweetler analiz edildi ve sonuçlar kelime bulutu ve grafikler oluşturularak incelendi. Şekil 1'de bu işlem için RapidMiner programında oluşturulan modelin ekran görüntüsü verilmiştir.



Şekil 1. a) RapidMiner blok şeması – veri analizi b) RapidMiner blok şemasındaki process documents modülü içinde kullanılan alt operatörler

Öncelikle “Search Twitter” operatörü kullanılarak 1 – 9 Nisan 2019 tarihli Tweetler elde edildi. “Search Twitter” modülüne “query” olarak “Ordu -RT” girildi, böylelikle içinde Ordu sözcüğü geçen tweetler seçilirken Retweet edilen tweetler elenmiş oldu. Daha sonra “Write Excel” operatörü kullanılarak elde edilen veri excel dokümanı olarak kaydedildi. “Multiply” operatörü ile Twitter verisi iki ayrı prosteşe kullanılmak üzere çoğaltıldı.

İlk prosteşte önce “Select Attributes” bloğu kullanılarak Twitter verilerinden tweetleri ifade eden “Text” verileri filtrelendi. Daha sonra, “Nominal to Text” operatörü kullanılarak tweetler metin formatına çevirildi. “Attribute filter type” olarak “single”, “attribute” olarak ise “Text” seçildi. Daha sonra “Process Documents from Data” operatörü içinde sırasıyla “Tokenize” (mode: non-letters), “Transform Cases” (transform to: lower case) “Filter Tokens (by Length)” (min chars: 4, max chars: 15) operatörleri kullanılarak tweetler kendilerini oluşturan kelimelere ayrıldı. Ayrıca “Filter Stopwords” operatörü ile bağlaç ve edat gibi tek başına anlamı olmayan sözcükler filtrelendi. Son olarak işlenmiş veri tekrar “Write Excel” operatörü kullanılarak excel dokümanı olarak kaydedildi. Daha sonra “Visualization” seçeneklerinden wordcloud kullanılarak elde edilen verinin kelime bulutu oluşturuldu. Şekil 2’de “Ordu” kelimesinin geçtiği tweetlerin kelime bulutu (argo sözcükler kaldırılarak) verilmiştir. Şekil 3’te ise Ordu kelimesinin geçtiği tweetlerde bulunan diğer kelimelerin kullanım sayısını gösteren grafik verilmiştir; grafikte kullanım sayısına göre oluşturulan aralıkların her biri için örnek olarak tek kelime grafik üzerine yazılmıştır.



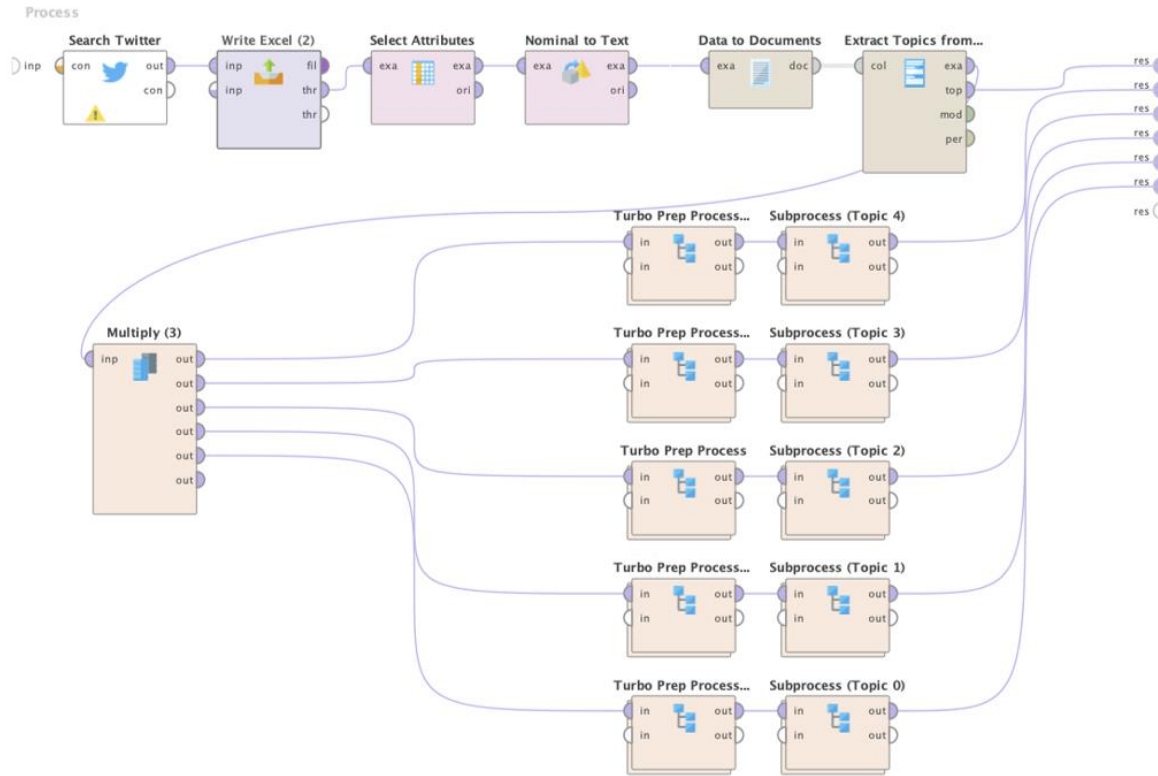
hesaplandı ve son olarak “Write Excel” ile elde edilen veri excel formatında yazdırıldı. “Visualization” ile çeşitli görseller elde edildi. Tablo 1’de Ordu kelimesinin geçtiği tweetlerdeki kullanıcı başında düşen tweet sayısının kullanıcılara göre dağılımı verilmiştir. Tabloda verilen sonuçlara göre, 2010 kişi 1-2 tweet, 94 kişi 3-4 tweet, 35 kişi 5-8 tweet, 18 kişi ise 9 veya daha fazla sayıda tweet atmıştır.

Row No.	count(From-User)	count(count(From-User))
1	0-2	2010
2	3-4	94
3	5-8	35
4	9-sonsuz	18

Tablo 1. Ordu kelimesinin geçtiği tweetlerdeki kullanıcı başında düşen tweet sayısının kullanıcılara göre dağılımı

## 2.2. Twitter Verilerinden Konu Modelleme

Bu kısımda RapidMiner kullanılarak taranan Twitter verilerine nasıl konu bazlı kümeleme yapılacağı anlatılmıştır. Şekil 4’te bu işlem için RapidMiner programında oluşturulan modelin ekran görüntüsü verilmiştir.



Şekil 4. RapidMiner blok Şeması - konu modelleme

Bu kısımda örnek olarak Twitter platformundaki, 9 – 18 Mayıs 2019 tarihli, Hacettepe kelimesini içeren tweetler incelendi. Twitter platformu, sadece güncel tarihlere ait tweet verilerini paylaştığı için, verinin elde edildiği tarih olan 19 Mayıs 2019 tarihi öncesinde platformun verilerini açtığı tarih aralığına ait veriler analiz edildi. Verileri elde etmek için “Search Twitter” operatörü kullanıldı ve “query” olarak “Hacettepe -RT” girildi. “-RT” ifadesi ile konu modellemesi için kullanılacak olan veriden retweet edilen tweet datası çıkarılmış oldu. Kümeleme yapabilmek için bu çalışmanın bir önceki kısmındaki ilk

4 blok/proses, “Search Twitter”, “Write Excel”, “Select Attributes”, “Nominal to Text” doğrudan kullanıldı. “Nominal to Text” operatörünün çıktısında her kullanıcı için bir yazı verisi yani “text” mevcuttur. Bu operatörün çıktısını “Extract Topics From Documents (LDA)” girdisine uyumlu hale getirmek için “Data to Documents” operatörü kullanılmıştır. “Extract Topics From Documents (LDA)” operatörü kümeleme yapmak için Latent Dirichlet Allocation yöntemini kullanır.

Konu modellemesinin çeşitli yöntemleri bulunmakla birlikte, RapidMiner yazılımı içinde de farklı konu modelleme operatörleri bulunmaktadır. Latent Dirichlet Allocation (LDA) algoritması yaygın olarak kullanılan konu modelleme tekniklerinden biridir (Blei, Ng ve Jordan, 2003). Doğal dil işlemede (Natural Language Processing) LDA yöntemi istatistiksel bir konu çıkarma ve modelleme yöntemidir. LDA her verideki kelimelerin birbiriyle ilgili olduğunu varsayar ve verinin nasıl oluşturulduğunu ve kelime dağılımını çözmeye çalışır. Böylece kullanıcı tarafından belirlenen sayı kadar konu altında veriyi gruplar, böylece benzer konudaki veriler belirlenmiş olur (Lamba ve Madhusudhan, 2018, s. 2).

Bu çalışmada elde edilen veriler 5 konuda (topic) gruplanmıştır. Bu çalışmada örneklem, tweetler içinde kullanılan kelimelerden oluşmuştur. LDA her tweetin az sayıda konunun bir karışımı olduğunu ve her kelimenin atanan konulardan birine atfedildiğini belirtir. Tablo 2’de “Search Twitter” operatörünün verdiği ilk 11 tweete ait LDA tabanlı konu modelleme sonucu gösterilmiştir. LDA analizi sonucunda, her bir tweetin modellenen konuları içerme olasılığı ortaya çıkarılır. Örneğin, 1. tweetin içinde Topic 0 olma olasılığı yaklaşık olarak %0, Topic 1 olma olasılığı ise %95’tir. Diğer konuların olma olasılığı da Topic 1’e göre oldukça düşüktür. İstatiksel açıdan, 1. tweet Topic 1 grubuna aittir. Bu bağlamda “Extract Topics From Documents (LDA)” operatörü tweetleri olasılığı en yüksek olan konu altında gruplar.

Tweet No	Konu Tahmini	Olasılık Topic 0	Olasılık Topic 1	Olasılık Topic 2	Olasılık Topic 3	Olasılık Topic 4
1	Topic_1	0.00	0.95	0.00	0.00	0.03
2	Topic_0	0.77	0.15	0.01	0.01	0.06
3	Topic_1	0.01	0.55	0.40	0.04	0.01
4	Topic_1	0.01	0.97	0.01	0.01	0.01
5	Topic_4	0.02	0.46	0.02	0.02	0.49
6	Topic_1	0.01	0.64	0.33	0.01	0.01
7	Topic_1	0.01	0.98	0.01	0.01	0.01
8	Topic_1	0.02	0.84	0.02	0.02	0.11
9	Topic_0	0.49	0.47	0.01	0.01	0.01
10	Topic_0	0.87	0.05	0.07	0.01	0.01
11	Topic_4	0.01	0.33	0.01	0.08	0.56

Tablo 2. İlk 11 tweet için LDA tabanlı konu modellemesi sonuçları

Daha sonra modellenen konuların ayrı ayrı kelime bulutu oluşturulmuştur. Bu işlem için, RapidMiner’ın “Turbo Prep Process” özelliği kullanılmıştır. Bu özellik sayesinde elde edilen analiz sonuçlarını filtreleyerek çalışmak mümkün olmuştur ve her konuya ait tweetler için ayrı operatör oluşturulması sağlanmıştır. Şekil 4’te ilgili bloklar görülebilir.

Her konuya ait kelime bulutu Şekil 5-9’da verilmiştir. Görüldüğü üzere, kelime bulutları arasında benzerlikler bulunmakla birlikte belirgin farklılıklar mevcuttur. Örneğin “hastane” kelimesi ve hastaneyle ilgili diğer kelimelerin sadece Topic\_3 konu grubunda ortaya çıktığı görülmektedir. Topic\_4 konu grubunda ise öne çıkan kelimenin ODTU olduğu gözlemlenmiştir.





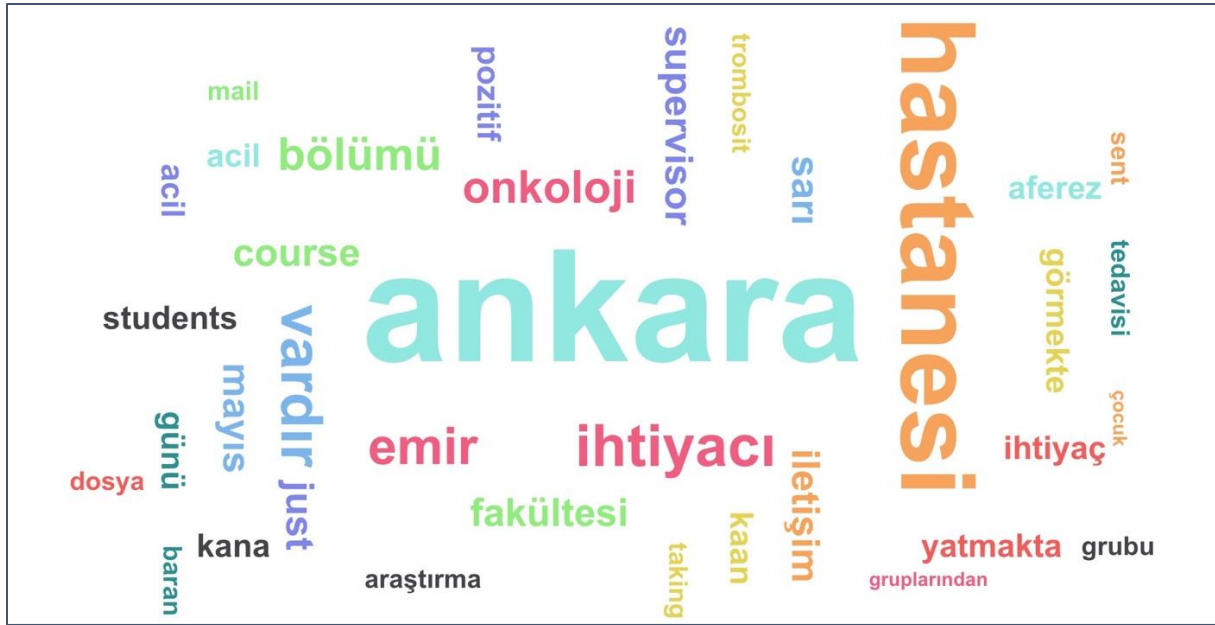
Şekil 5. Topic 0 kelime bulutu



Şekil 6. Topic 1 kelime bulutu



Şekil 7. Topic 2 kelime bulutu



Şekil 8. Topic 3 kelime bulutu



Şekil 9. Topic 4 kelime bulutu

### 3. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada, RapidMiner yazılımı kullanarak, Twitter’da kullanıcılar tarafından belirlenen kelimeleri içeren tweetlerin nasıl elde edileceği, hangi yöntemler kullanılarak işlenip analiz edileceği ve Latent Dirichlet Allocation algoritması kullanılarak konu modellemesinin nasıl yapılabileceği örnekler üzerinden anlatıldı. İlk olarak Twitter’da “Search Twitter” operatörü ile elde edilen tweetlerden nasıl kelime bulutu oluşturulabileceği anlatıldı.. Bu işlemi gerçekleştirmek için RapidMiner içindeki “Select Attributes”, “Nominal to Text”, “Process Documents from Data” ve “Word List to Data” blokları seri bir şekilde bağlanarak çalıştırılmıştır. Şekil 1.a’da görülebileceği üzere bu blokların aralarında iki adet “Write Excel” operatörü kullanılmıştır ve bu blokların sürece doğrudan bir etkisi yoktur. Sadece ara fazlardaki işlenmiş verileri Excel dosyasına kaydederler. Örnek bir görsel çıkartma amacı ile, bu kapsamda “Ordu” sözcüğü geçen tweetler incelenmiş ve Şekil 2’de verilen kelime bulutu oluşturulmuştur.

İkinci analizde ise, “Aggregate”, “Sort” ve “Discretize by user Specification” blokları kullanılarak elde edilen tweetler içinde 0-2, 3-4, 5-8, 9-sonsuz aralıklarında tweet atan kaç kullanıcı olduğu ortaya çıkarılarak sonuçları Tablo 1’de gösterildi. Elde edilen bu tabloda, kullanıcıların yaklaşık %95’inin Ordu ile ilgili sadece 0-2 tweet attığı gözlemlenmektedir.

Son analiz yönteminde ise, RapidMiner kullanarak belirli kelemlerin geçtiği tweetlerden nasıl istatistiksel konu modellemesi yapılacağı detaylı olarak anlatılmıştır. Bu çalışmada doğal dil işlemede yoğun bir şekilde kullanılan Latent Dirichlet Allocation algoritması tercih edilmiştir. RapidMiner yazılımı içindeki

“Extract Topics From Documents (LDA)” operatörü bu algoritmayı kullanarak girdi olarak verilen metin verileri üzerinden konu modellemesi yapar. Bu yöntemi test etmek amacıyla, örnek olarak “Hacettepe” kelimesini içeren tweetler incelenmiş ve elde edilen veriler 5 konuda (topic) gruplandırılmıştır. “Extract Topics From Documents (LDA)” operatörü içinde konu sayısı kullanıcı tarafından seçilebilmektedir ve konu sayısına bağlı olarak sonuçların nasıl etkileneceği gelecekteki çalışmalarımızda incelenecektir.

Son olarak konu modellemesi işleminin nasıl bir sonuç ortaya çıkardığını gözlemleyebilmek için her konu grubuna ait tweetlerin ayrı ayrı kelime grupları elde edilmiştir ve bu kelime gruplarından kelime bulutları oluşturulmuştur (Şekil 5, 6, 7, 8 ve 9).

9 – 18 Mayıs 2019 tarihli Hacettepe Üniversitesiyle ilgili haberler incelendiğinde, Hacettepe Üniversitesinin iş makinaları üreten bir firma ile imzaladığı iş birliği protokolü, ODTÜ öğrencilerine bir organizasyonda Hacettepe Üniversitesi öğrencilerinin destek olması ve Hacettepe Uluslararası Dostluk Gününün ilgili tarihlerdeki tweetleri, dolayısıyla elde edilen konuları etkilediği düşünülmektedir. Şekil 8’de verilen konunun ise Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri ile ilgili olduğu görülmektedir. Bu çalışmada sunulan yöntem sadece Twitter verisine yönelik olmayıp, her türlü büyük metin verisi analizi için kullanılabilir.

Tong ve Zhang (2016, s. 209), LDA algoritmasını Wikipedia makalelerinden konu modellemesi yapmak ve ortaya çıkan verileri analiz etmek için kullanmıştır. Yaptıkları çalışma ile makalelerin organize edilmesine ve okuyuculara ilgilerini çekebilecek yeni makaleleri önerme yöntemleri geliştirilmesine katkı sağlamayı amaçlamışlardır. Lamba ve Madhusudhan (2018), RapidMiner programını kullanarak “DESIDOC Journal of Library and Information Technology” dergisinde 2017 yılı içinde yayınlanan 50 makale verisine LDA ile konu modellemesi yapmış ve makaleleri 5 alt konu grubuna ayırmıştır. Elde edilen sonuçların ve yöntemlerin kütüphanelerde makalelerin araştırılmasında ve önerilmesinde faydalı olabileceğini vurgulamıştır.

Bu çalışmada kullanılan yöntem, kütüphanelerin kitap kataloglarını gruplama, dergilerin detaylı içerik analizi, belirli bir alandaki yayınların yıllara göre konu dağılımı değişimi vb. çalışmalarda kullanılabilir.

## Teşekkür

Görüşleri ve yorumları için Mustafa Mert Ankaralı’ya teşekkür ederiz.

## Kaynakça

- Blei, D. M., Ng, A. Y. and Jordan, M. I. (2003). Latent Dirichlet Allocation. *Journal of Machine Learning Research*, 3(Jan), 993-1022.
- Conover, M. D., Gonçalves, B., Ratkiewicz, J., Flammini, A. and Menczer, F. (2011, October). Predicting the Political Alignment of Twitter Users. *In 2011 IEEE Third International Conference on Privacy, Security, Risk and Trust and 2011 IEEE Third International Conference on Social Computing* (pp. 192-199). IEEE.
- Corley, C., Cook, D., Mikler, A. and Singh, K. (2010). Text and Structural Data Mining of Influenza Mentions in Web and Social Media. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 7(2), 596-615.
- Culotta, A. (2010, July). Towards Detecting Influenza Epidemics by Analyzing Twitter Messages. *In Proceedings of the First Workshop on Social Media Analytics* (pp. 115-122). Acm.
- Earle, P. S., Bowden, D. C. and Guy, M. (2012). Twitter Earthquake Detection: Earthquake Monitoring in a Social World. *Annals of Geophysics*, 54(6).
- Jain, A. P. and Katkar, V. D. (2015). Sentiments Analysis of Twitter Data Using Data Mining. *In 2015 International Conference on Information Processing (ICIP)* (pp. 807-810). IEEE.
- Jiang, K. and Zheng, Y. (2013, December). Mining Twitter Data for Potential Drug Effects. *In International Conference on Advanced Data Mining And Applications* (pp. 434-443). Springer, Berlin, Heidelberg.

- Lamba, M. and Madhusudhan, M. (2018). Application of Topic Mining and Prediction Modeling Tools for Library and Information Science Journals. *Library Practices in Digital Era*. Eds. MR Murali Prasad et al. Hyderabad: BS Publications, 395-401.
- LeCun, Y., Bengio, Y. and Hinton, G. (2015). Deep Learning. *Nature*, 521(7553), 436-444.
- Majid, A., Chen, L., Chen, G., Mirza, H. T., Hussain, I. and Woodward, J. (2013). A Context-Aware Personalized Travel Recommendation System Based on Geotagged Social Media Data Mining. *International Journal of Geographical Information Science*, 27(4), 662-684.
- Mitchell, T. M. (1999). Machine Learning and Data Mining. *Communications of the ACM*, 42(11).
- Tong, Z. and Zhang, H. (2016). A Text Mining Research Based on LDA Topic Modelling. *International Conference on Computer Science, Engineering and Information Technology* (pp. 201-210).



## Bilgi Yönetimi Dergisi

Cilt: 3 Sayı: 1 Yıl: 2020

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/by>



*Hakemli Makaleler*

*Araştırma Makalesi*

**Makale Bilgisi**

Gönderildiği tarih: 03.12.2019

Kabul tarihi: 28.01.2020

Yayınlanma tarihi: 30.06.2020

**Article Info**

Date submitted: 03.12.2019

Date accepted: 28.01.2020

Date published: 30.06.2020

**Anahtar sözcükler**

*Bilgi ve İletişim Teknolojileri,  
Dijital Dönüşüm, Bilgi  
Erişim, Bilgi Modeli*

**Keywords**

*Information and  
Communication  
Technologies, Digital  
Transformation,  
Information Retrieval,  
Information Model*

**DOI numarası**

10.33721/by.654544

**ORCID**

0000-0002-5763-0770

## Bilgi Teknolojilerinin Bilgi Erişime Etkileri: Literatüre Dayalı Nitel Bir Çalışma

*Effects of Information Technologies on Information  
Retrieval: A Qualitative Study Based on Literature*

**Mehmet Oytun CİBAROĞLU**

Bursa Teknik Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Öğretim Görevlisi,  
[oytun.cibaroglu@btu.edu.tr](mailto:oytun.cibaroglu@btu.edu.tr)

**Öz**

İnsanoğlu, varoluşundan beri çevresine uyum sağlamak ve varlığını devam ettirmek adına birtakım faaliyetlerde bulunmuştur. Bu faaliyetler kapsamında, doğada karşılaştığı sorunları çözmek için gözlemlerde bulunmuş, çözülemeyen sorunları da farklı yöntemler deneyerek çözmeye çalışmıştır. İnsanoğlu, zaman içerisinde, içselleştirdiği bu çözüm yollarını kullanarak doğa kurallarının birçoğunu anlamlandırmış ve kısmen de olsa doğaya hükmetmeye başlamıştır. Bilgi çağı olarak adlandırılan ve halen içinde yaşadığımız süreçte ise bilgisayar sistemleri yardımı ile artık çözümler çok daha kısa sürelerde gerçekleşmektedir. Bu noktada odaklanılması gereken, karşılaşılan sorunların çözümünde bilgiye nasıl ulaşılacağı ve onun hangi gereksinimler doğrultusunda nasıl kullanılacağıdır. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BİT) getirdiği yeni uygulamalar (dijital dönüşüm vb.) ise bu noktada insanların bilgiye ulaşma çabaları bağlamında yeni yöntemler önermektedir. Bir karşılaştırma yapmak gerekirse, kâğıt tabanlı bir kitaptan, ihtiyaç duyulan bir kelime veya cümleyi bulmak ile OCR (Optical Character Recognition) destekli tarayıcılarda tarandıktan sonra bilgisayar ortamına aktarılan aynı kitaptan bir bilgi edinmek arasında muhakkak zaman (süre) farkı olacaktır. Bu açıdan bakıldığında, bilgiye erişimde hız kazanıldığı söylenebilir. Bu çalışmada BİT unsurlarının bilgiye erişim süreçlerindeki etki ve katkıları; bilgi, bilgi gereksinimi, bilgi arama davranışları ve modelleri, dijital dönüşüm, dijital okuryazarlık kavramları ve konu ile ilgili yapılan güncel çalışmalar bağlamında açıklanacaktır. Çalışmanın yöntemi olarak betimsel analiz seçilmiştir. Bu kapsamda, EBSCOHost, Web of Science, Scopus, Springerlink, YÖK Ulusal Tez Merkezi, Proquest Tez Veritabanı vb. veritabanlarında; “dijital dönüşüm”, “dijital dönüşüm ve bilgi erişim”, “bilgi sistemleri ve dijital dönüşüm”, “bilgi arama davranışları”, “teknoloji ve bilgiye erişim”, “içeriklerin çevrimiçi paylaşımı”, “dijitalleşme ve bilişsel süreçler” vb. anahtar kelimeler kullanılarak kaynaklar belirlenmiştir. Yapılan çalışmalarda BİT’in, bireylerin bilgi arama davranışlarını değiştirdiği; bilgiye eriştikten sonra da bunu nasıl kullanılacağına dair yönlendirdiğini göstermiştir. Bilgi arama süreçlerinde, teknoloji desteğinin bilişsel süreçlerdeki aşamaları daha verimli bir hale getirdiği ve böylece bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin etkinliğinin arttığı söylenebilir.

**Abstract**

Since its existence, human beings have been involved in a number of activities to adapt to and maintain their environment. As part of these activities, they made observations to solve the problems that they faced in nature and tried to fix the unsolved problems by trying different methods. In time, human beings have made sense of many of the rules of nature by using these solutions that they have internalized and started to dominate nature, albeit partially. In the process called Information Age, thanks to computer systems, solutions are realized in much shorter periods. At this point, the focus should be on is how to access information and how to use it in accordance with the requirements. The new applications of

Information and Communication Technologies (ICT) (digital transformation, etc.) suggest new methods in this context in terms of people's efforts to access information. To compare, there will always be some differences in duration (time) between finding a word or phrase needed from a paper-based book and obtaining the information from the same book that is transferred to a computer after scanning in OCR supported scanners. From this point of view, it can be said that access to information is accelerated. In this study, whether ICT factors affect information retrieval and its cognitive processes will be explained by scrutinizing information, information needs, information search behaviors and models, digital transformation, digital literacy concepts and the current studies. The method of the study was chosen as descriptive analysis. In this context, resources were determined using the keywords such as “digital transformation”, “digital transformation and information retrieval”, “information systems and digital transformation”, “information seeking behaviours”, “access to technology and information”, “online sharing of the contents”, “digitalization and cognitive processes” in EBSCOHost, Web of Science, Scopus, Springerlink, HEC National Thesis Center, Proquest Thesis Database. In the studies, ICTs showed that it affects information seeking behaviors of individuals and groups and after accessing the information, it shows how to use it. It can be said that technology support makes the stages of cognitive processes more efficient and thus the effectiveness of information-based decision-making processes increase in information search processes.

## 1. Giriş

İnsanlar için yaşama tutunmanın temel kriteri öğrenmedir. İnsanları diğer canlılardan ayıran özellik, düşünme yeteneğine sahip olması ve çevresinde gerçekleşen olayları anlamlandırıp kavrayabilmesidir. Açıkgöz (1996, s. 8), öğrenme eyleminin yaygın tanımını; yaşantı sonucu gerçekleşen ve kalıcı bir izi olan davranış değişikliği şeklinde belirtmiştir. Bu tanımdan hareketle öğrenmenin üç önemli özelliği arasında; bireyde davranış değişikliğinin gerçekleşmesi, bu değişikliğin yaşantı sonucu meydana gelmesi ve bu değişikliğin belli bir süre kalıcı olması bulunmaktadır (Açıkgöz, 1996, s. 8). Bu nedenle, tüm bu özelliklerin ortak noktası olarak, öğrenme eyleminin gerçekleşebilmesi için bir bilginin var olması gerekmektedir. Çünkü bilgi olmadan herhangi bir konu hakkında öğrenme eyleminin oluşması mümkün değildir. Yılmaz’a göre (2009, s. 176); olaylarda ve olgularda gizli olan bilgiyi, çevreye uyum sağlamak, merak gidermek ve gerektiğinde yaşamı kolaylaştıracak çeşitli ihtiyaçları karşılamak amacıyla ortaya çıkarma, elde etme ve kullanma dürtüsü, insanın en önemli özelliklerinden biridir. Buna bağlı olarak bireyde öğrenme sonucu gerçekleşen davranış değişikliklerinin nedeni, öğrenilen bilgilerin akılda belirli birtakım süzgeçlerden geçtikten sonra özümsemesidir. İnsanoğlu ilk varolduğundan beri çevresinde karşılaştığı problemleri çözebilmek için çeşitli denemeler yaparak doğru bilgiye ulaşmaya çalışmıştır. Çağlar boyu nesilden nesile aktarılan bu çözüm yöntemlerinin birikimi ile ortak bir bilgi kapasitesine ulaşan insanlık, zaman içinde hayatını daha da kolaylaştıracak devrimsel keşif ve icatlar yapmıştır. İnsanlık varoldukça bilginin kullanımı ve bunu takiben yeni bilgilerin üretimi de devam edecektir.

Bilgi kavramının, bütün tarihsel dönemlerde ele alındığı ve tartışıldığı ifade edilebilir. Bilgi ve bilgiye erişim ile bunun nasıl kullanılacağı, insanlığın en derin meselelerinden biri olmuş, eski çağlarda genellikle bireysel olarak analiz edilmiş ve yalıtılmış bir özne-nesne ilişkisi olarak temellendirilmiştir (Aydın, 2010, s. 11). Capurro ve Hjørland’a göre ise (2003, s. 354), bilgi kavramının kullanımında Orta Çağdan Modern Çağa geçişte “maddeye şekil vermek” felsefesi terkedilmiş ve “bir şeyin birilerine iletilmesi” mantığı benimsenmiştir.

Eski çağlardan beri bilginin depolanması ve bilgiye erişim için kütüphaneler, arşivler ve dini yapılar kullanılmıştır. Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler neticesinde geleneksel anlamda bilgiye erişim faaliyetleri halen devam ederken; özellikle son birkaç on yıldır elektronik ortamda yürütülen erişim faaliyetleri, bireylerin bilgiye erişim mantığında kabuk değiştirmesini sağlamıştır. Günümüzde ise kullanıcı odaklı yaklaşımlar ile geliştirilen sistemler, mevcut durumu daha ileri bir noktaya taşımaktadır.

Bu çalışmada Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BİT), bilgiye erişim süreçlerindeki etki ve katkı noktasındaki rolü üzerinde durulmuş ve çalışmanın yöntemi betimsel analiz olarak seçilmiştir. Betimsel analiz, belirli bir evrende araştırılması istenen karakteristiklerin ne kadar sıklıkla bulunduğunu; bunların sayımı ve dökümünün ortaya çıkarılmaya çalışıldığı bir yöntem türüdür (Odabaş, 2011). Bu kapsamda; kullanıcıların bilgiye erişim süreçlerinin arkasında yatan bilişsel olguların detayları, teknoloji destekli bilgi arama/erişim karakteristiklerinin belirlenmesi ve bilişsel süreçlerin teknoloji tarafından etkilenip etkilenmediğinin tespit edilebilmesi amacıyla; EBSCOHost, Web of Science, Scopus, Springerlink, YÖK Ulusal Tez Merkezi, Proquest Tez Veritabanı vb. veritabanlarında; teknolojik gelişmeler

bağlamında bilgiye erişim, bilgi arama davranışlarını değiştiren unsurlar ve dijital dönüşüm temalı yayınlar; “dijital dönüşüm”, “dijital dönüşüm ve bilgi erişim”, “bilgi sistemleri ve dijital dönüşüm”, “bilgi arama davranışları”, “teknoloji ve bilgiye erişim”, “içeriklerin çevrimiçi paylaşımı”, “dijitalleşme bilişsel süreçler” vb. anahtar kelimeler ile en eskisi 1961 en yenisi 2019 yılında yayınlanan İngilizce ve Türkçe eserler incelenmiştir. Böyle bir taramanın yapılmasıyla; bireylerin bilgiye ihtiyaç duydukları andan itibaren hangi bilişsel/duygusal süreçlerden geçtiği, teknolojik etkenlerin bu süreçlere bilgiye erişim bağlamında nasıl bir katkıda buldukları veya bulunmadıkları daha kolay anlaşılabilir. Araştırmalar sonucunda 104 kaynağa erişim sağlanmış ve çalışma konusu ile tam olarak ilişkilendirilemeyen 24 kaynak değerlendirme dışı bırakılmıştır. Sonuç olarak toplamda 80 kaynak belirlenerek çalışma başlatılmıştır. Aynı zamanda, betimsel analiz ile hedeflenen, ortaya atılan araştırma sorularına açık bir cevap bulabilmektedir. Çalışma kapsamında belirlenen araştırma soruları ise şu şekildedir:

- Bilgiye erişimde teknoloji, destekleyici bir unsur olarak tanımlanabilir mi?
- BİT, bilgi arama süreçlerini etkilemekte midir? Eğer etkiliyorsa, bu etki hangi bağlamda gerçekleşmektedir?

Çalışmada öncelikle veri, enformasyon ve bilgi kavramları açıklanarak, bilgiye olan gereksinimi doğuran etkenlerden bahsedilmiş ve iki önemli bilgi arama modeli detaylandırılmıştır. Bilgi arama modellerinin detaylandırılması ile amaçlanan; bilgiye gereksinim duyulduğu andan itibaren bireylerin hangi bilişsel/duygusal aşamalardan geçerek bilgiye erişim sağladığının açıklığa kavuşturulmasıdır. Ardından, BİT destekli gerçekleştirilen dijital dönüşüm çalışmalarından örnekler verilerek, bilgiye erişimde fırsatlar tartışılmıştır.

## 2. Kavramsal Çerçeve

### 2.1. Bilgi ve Bilgi Gereksinimi

Bilgi, tek bir tanımda açıklanabilecek kadar basit bir olgu değildir. Bilginin tanımı, ilişkili kavramlar olan veri ve enformasyonun da tanımlanması ile daha sağlıklı yapılabilir. Davenport ve Prusak’a göre (2001, s. 22) veri, ham gerçekler olarak tanımlanmaktadır. Veriler süreçlerin bir bölümünü açıklar. Değerlendirme ve yorum içermez. Enformasyon ise düzenli ve kullanılabilir olan, karar vericilerin bugünkü ve gelecekteki kararları için gerçek bir değer taşıyan, anlamlı bir biçimde işlenmiş veriler olarak tanımlanabilir (Türk, 2003, s. 78). Barutçugil’e göre (2002, s. 58-59) bilgi\* ise; geçmişte öğrenilenler ile deneyimlerin toplamıdır. Kişiler arasındaki iletişim sonucu oluşan enformasyon akışı, bilginin de üretilmesini sağlar. Deneyim, yargı, değerler, inançlar ve sezgi; özümsemiş bilgiyi oluşturan bileşenlerdir.

Enformasyon anlamında bilgi, Ögüt’e göre (2003, s. 9); Latince informato kökünden gelmekte, biçim verme, biçimlendirme ve haber verme anlamlarında kullanılmaktadır. Bilgi genel anlamda düşünme, yargılama, akıl yürütme, okuma, gözlem ve deney yoluyla elde edilen düşünsel ürün ya da öğrenilen şey olarak tanımlanmaktadır. Bilgi, bu anlamıyla belirli bir süreçten geçerek işlenmiş, sahibi için anlamlı olan, yönetsel karar almada stratejik önemi ve gerçek değeri olan veri demektir. Bilgi gereksinimi ise zihinsel bir süreç içerdiği için daha karmaşık olarak algılanır. Birey, içinde bulunduğu belirsiz veya şüpheli durumu var olan bilgisiyle aşamadığı an yeni bir bilgiye gereksinim duyar. Fizyolojik, toplumsal ve zihinsel gereksinimlerinin her biri bilgi gereksinimini başlatabilir (Uçak, 1997, s. 317).

Krikelas (1983, s. 6) bilgi gereksinimini; yaşamdaki kişisel olarak algılanan veya iş ile ilgili olan belirsizliklerin kabul edilmesi ve tanınması olarak tanımlamaktadır. Bireyin bulunduğu konum ile olmak istediği konum arasındaki farkın anlaşılmasıyla ortaya çıkan bu durum, var olan problemlerle başa çıkmada yetersiz kalınmasının anlaşılmasıyla, bilgi ile ilgili güçlüklerin bir dürtü halini almasıdır. Bu dürtü, problem çözme yeteneğine ilişkin merak unsuru olarak detaylandırılabilir. McReynolds, Acker ve Pietila’ya göre (1961, s. 394) yaşama uyum sağlamada aktif bir katılımcı olarak yaşayan birey yeni şeyler bilme, yeni kişiler tanıma ve yeni şeyler keşfetmeye çalışır. İnsanın öğrenmesinde ve gelişiminde bilme dürtüsü olarak görülen merak unsuru ile bilgi gereksiniminin farkına varılması sağlanır. Bu noktada bilgi gereksiniminin dürtüler sonucunda oluştuğu söylenebilir. Başka bir deyişle, dürtülerin

\*Knowledge

ihtiyaçlara sebebiyet vermesi, bilme eyleminin başlangıcı için bir ön koşuldur. İhtiyacın giderilmesi de bilginin çevreden alınıp öğrenildikten sonra içselleştirilmesine bağlıdır.

Veri, enformasyon ve bilgi tanımlarının yapılmasındaki temel amaç; bilme gereksinimi ile başlayan sürecin sonunda elde edilen olgunun ne olduğunun tam olarak bilinmesi ve böylece bu olguya (bilgi) ait erişim sürecindeki kilit geçiş noktaların analiz edilebilmesidir. Bunun yanında, teknolojik gelişmelerin, bilgiye erişimde ne gibi kolaylık sağladığının bilinebilmesi için de bu olguların bilinmesi gerekmektedir.

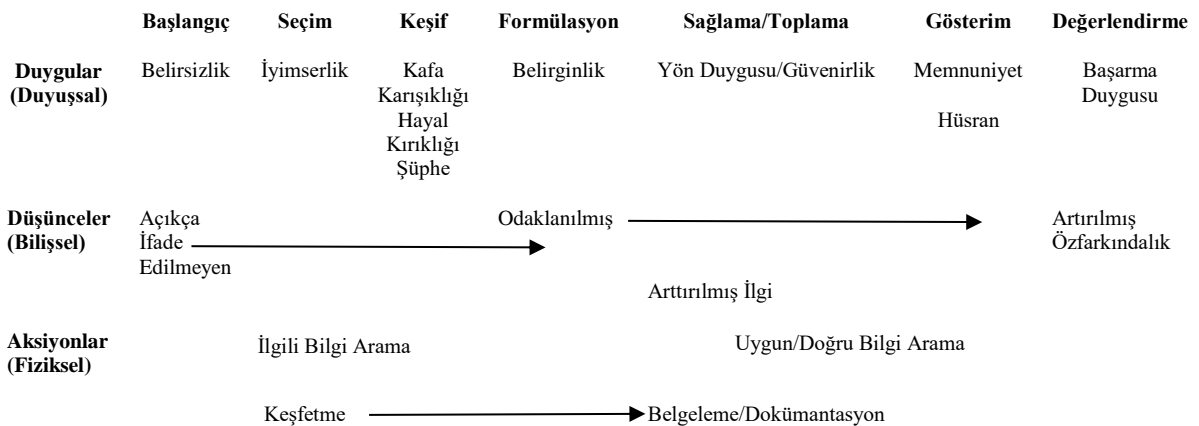
## 2.2. Bilgi Arama Davranışı ve Modelleri

Bilgiye erişebilmek için, öncelikle bir ihtiyacın oluşması ve bu ihtiyacın bilişsel süreçler aracılığı ile bilgi arama faaliyetine dönüşmesi gerekmektedir. 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren; bilgi arama, bilgi edinme, problem çözme ve bilgi davranışı gibi konularda çeşitli çalışmalar (Kuhlthau, 1991; Savolainen, 1995; Sonnenwald, Wildemuth ve Harmon, 2001) yapılmıştır. Yapılan bu çalışmalar, bilgi arama ve bilgi arama davranışının problem aşamalarını, süreçlerini ve döngülerini açıklayan model oluşturma çabalarını kapsamaktadır. Bilgi arama davranışı, insanların bilgiyi arama ve kullanma yollarını ifade etmektedir. Bilme ihtiyacı, insanın zihinsel ihtiyaçlarından biri olduğu için bilgiyi arama davranışına sebebiyet vermekte ve böylece bu süreçler birbirlerine bağımlı hale gelmektedir.

Krikelas (1983, s. 6), bilgi arama davranışını; birey tarafından algılanan bir ihtiyacı karşılayan mesajı tanımlamak üzere yine bireyin kendisi tarafından üstlenilen bir faaliyet olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda bilgi, belirsizliği azaltan bir uyarı olarak görülebilir. Başka bir tanıma göre de bireyin, kişisel gelişim ve varolan bilgisini güncellemek için kullandığı bir tür bilgi toplama ve tedarik etme biçimidir (Abouseri, 2007, s. 2). Marchionini ve Komlodi (2001, s. 25) ise bilgi arama davranışını; insanların bilinçli olarak bilgi durumlarını değiştirmeye çalıştıkları bir süreç olarak tanımlamış ve bilgi arayan bireylerin doğal olarak etkileşimli bir sürece girdiklerini, dolayısıyla doğrudan ya da dolaylı olarak dikkatlerinin çekildiğini ve ilerlemeyi yansıttığını belirtmişlerdir.

Bilgiye erişim konusunda çeşitli arama stratejileri ve modeller, araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir. Bunlar arasında Kuhlthau'nun (1991) Bilgi Arama Süreci (Information Search Process-ISP) ve Savolainen'in (1995) Günlük Yaşam Bilgi Arama (Everyday Life Information Seeking-ELIS) Modeli ön plana çıkmaktadır.

Literatürde bilgi arama süreçlerini mantıksal olarak modelleyen ilk araştırmacılardan biri olan Kuhlthau (1991), bilgi arama sürecini beş boyuta (Başlangıç, İhtiyaç Seviyeleri, Özgünlük Seviyeleri, İfade ve Ruh Hali/Mod) indirgeyerek; bireyin bakış açısından bu sürece dair duyguları, düşünceleri ve eylemleri tanımlamıştır. (Adams, Buetow, Edlin, Zdravkovic ve Heyligers, 2016, s. 226). Model, 2004 yılında yine Kuhlthau tarafından güncellenmiş ve bilgi arama süreçleri 6 aşamada açıklanmıştır.



Şekil 1. Bilgi Arama Süreci  
Kaynak: (Kuhlthau, 2004, s. 82)

Bilgi arama süreci, belirli bir problem veya konu hakkındaki bilgi durumunu genişletmek için kullanıcının bilgidan yapıcı bir anlam bulma aktivitesidir (Kuhlthau, 1991, s. 361). Süreç, tek bir



referans noktasından ziyade, zaman içinde bilgi içeren bir dizi birikim içermektedir. Belirsizlik ve kaygı, özellikle başlangıç aşamalarında sürecin ayrılmaz bir parçasıdır.

Şekil 1'den de görüleceği üzere, 6 aşamadan oluşan süreç sonucunda değerlendirme kısmı görülmektedir. Kuhlthau'nun da belirttiği gibi (1999, s. 13); ilk aşamada (başlangıç) birey, mevcut duruma ilişkin belirsizliğin farkına varır. Bu aşamada sadece bilgi gereksinimi hissedilir ve tanımlanır. Sorunun ne olduğunu düşünmek ve varolan problemi daha önceki deneyimler ve kişisel bilgiler ile ilişkilendirmek gerekmektedir. Eylem olarak ise, hangi olası yaklaşımların benimseneceği kararlaştırılır. İkinci aşama olan seçimde ise, genel bir konu araştırması yapılır ve izlenecek yaklaşım belirlenir. Bilgi arama sürecinin ilk aşamasındaki belirsizlik durumu, ikinci aşamadaki izlenecek yol ve yöntemin belirlenmesiyle yerini iyimserliğe bırakmaktadır. Bu aşamada düşünceler; iş gereksinimlerinin, bilgi aramaya ayrılan zamanın, kişisel ilgi alanının ve mevcut bilgilerin ölçütlerine göre ileriye dönük konuların tartışılmasına odaklanır. Olası seçimlerin sonucu tahmin edilir ve başarı için en yüksek potansiyele sahip olduğuna karar verilen konu veya yaklaşım seçilir. Aksiyonlar, başkalarıyla görüşmek veya mevcut bilgilerin ön araştırmasını yapmak ve sonra alternatif konulara göz atmayı kapsar. Hangi nedenle olursa olsun seçimin ertelenmesi durumunda, seçim yapıncaya kadar endişe halinde olunması muhtemeldir. Kundu ise (2017, s. 399), üçüncü aşamada (keşif), bilgi arayanların "tutarsız veya birbiriyle uyumsuz" bilgilerle karşılaştıklarında kafalarının karıştığını ifade etmektedir. Bu noktada bilgi arayanların cesareti kırılabilir, şüphe oluşabilir ve arama sürecinin terk edilmesi planlanabilir. Kuhlthau (2016, s. 6), bu aşamayı en zor aşama olarak görmektedir. Düşünceler, kişisel bir bakış açısı oluşturmak için konu hakkında yeterince yönlendirilme ve bilgi sahibi olmaya odaklanır. Bu aşamada, hangi bilgilerin gerekli olduğunu tam olarak ifade edememek, kullanıcı ile sistem arasındaki iletişimi zorlaştırabilir. Aksiyonlar, genel konu hakkında bilginin bulunmasını, okumayı ve hâlihazırda bilinenlere yeni bilgiler eklemeyi içerir. Bu aşamada karşılaşılan bilgiler nadiren önceden yapılandırılmış bilgilerle sorunsuz bir şekilde uyusur fakat farklı kaynaklardan gelen bilgiler genellikle tutarsız ve uyumsuz görünmektedir. Bireyler bu durumu oldukça cesaret kırıcı bulabilmektedir, kişisel yetersizlik duygusu, sistemde hayal kırıklığı yaratabilir. Bazı bireyler de bu aşamada bilgi arama sürecini tamamen bırakma eğiliminde olabilir. Keşif, modelde karşılaşılan bilgilerin, belirsizliği artırma riski olan en zor aşama olarak kabul edilmektedir. Modeldeki dördüncü aşama olan Formülasyon, belirsizlik duygularının azaldığı ve güvenin arttığı bir dönüm noktasıdır. Buradaki amaç, karşılaşılan bilgilere odaklanmaktır. Düşünceler; konuya odaklanmış bir bakış açısı oluşturacak bilgilerdeki fikirleri tanımlamayı ve seçmeyi içerir. Arama sürecinde odaklanma iyi bir seviyededir. Konu bu aşamada daha kişisel hale gelmektedir. Bu aşama boyunca güven ve netlik duygusu artar; yani denilebilir ki, bilişsel süreçlerde bir değişiklik olduğu kesindir (Kuhlthau, 2016, s. 6-7). Keşif ve formülasyon aşamalarında birey, süreç boyunca karşılaşılan bilgilerden belirli bir anlam çıkarmayı aktif olarak sürdürmeye devam etmekte, bu ise yapısalcı yaklaşıma çok iyi uymaktadır (Meyer ve Fourie, 2016, s. 9). Koleksiyon aşaması, kullanıcı ile bilgi sistemi arasındaki etkileşimin en etkin ve verimli şekilde işlev gördüğü beşinci aşamadır. Bu noktada, görev odaklanan konuyla ilgili bilgi toplamaktır. Düşünceler; odağı tanımlamaya, genişletmeye ve desteklemeye odaklanır. Eylemler ise, konu ile ilgili bilgilerin seçilmesini ve özellikle odaklanılan konu hakkında ayrıntılı notlar almayı içerir. Konu hakkında genel bilgi, formülasyondan sonra artık ilişkili değildir. Daha net bir yön duygusu olan kişi, mevcut kaynakların kapsamlı bir şekilde aranmasını kolaylaştırabilir. Sürecin derinleşmesine dair belirsizlik azaldıkça güven duygusu artmaktadır. Altıncı aşamada (gösterim), arama sürecinin iyi sonuçlanması durumunda, rahatlatma ve memnuniyet duygusu; istenilen sonuç elde edilemezse de hayal kırıklığı hissedilmektedir. Görev, araştırmayı tamamlamak ve bulguları sunmaktır. Düşünceler, araştırmayı konunun veya sorunun kişiselleştirilmiş bir sentezi ile sonlandırmaya odaklanır (Kuhlthau, 2016, s. 7-8).

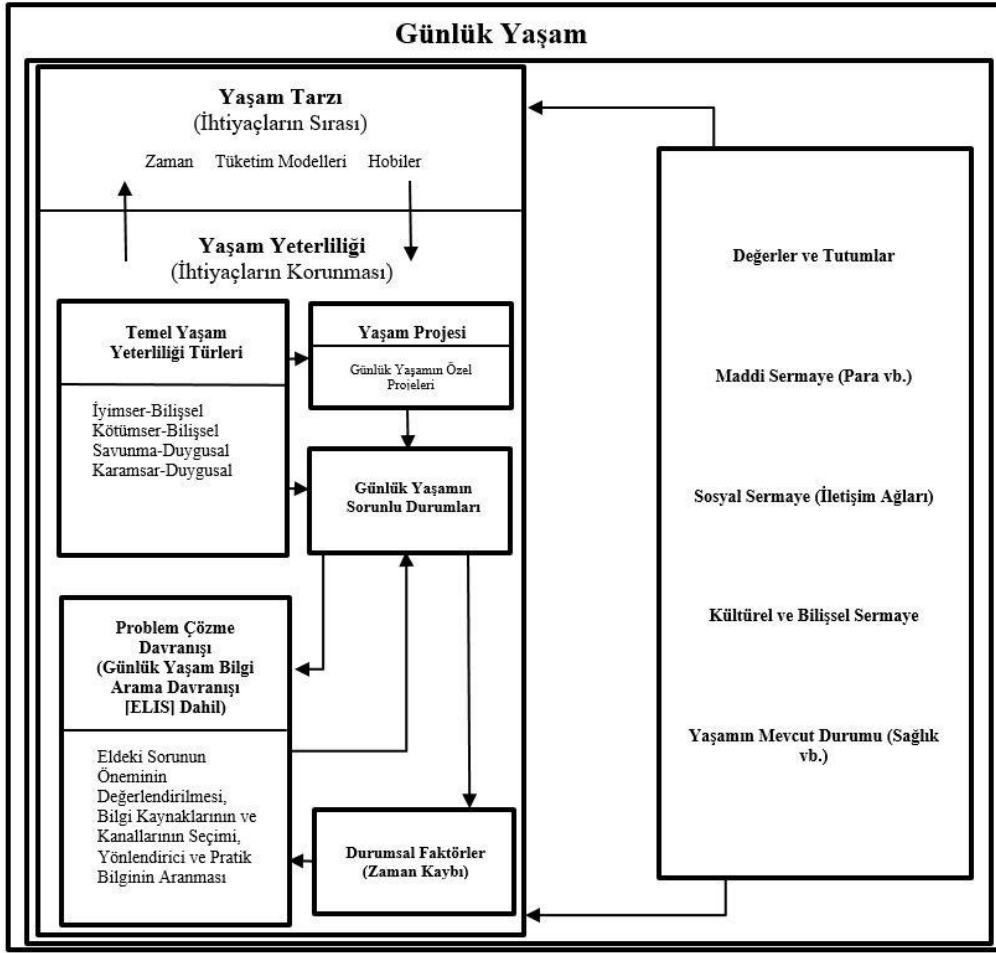
Bilgi Arama Süreci (ISP) sadece bilgi bulma değil, aynı zamanda bir anlam arama sürecidir. Model, nadiren seçimden sağlama/toplama aşamasına geçmektedir. Tecrübe, bireyin bilgi arama sürecinde aldığı kararları ve seçimleri etkilemektedir. Literatürde Kuhlthau'nun ISP modelini temel alan birçok çalışma mevcuttur. Bunlar arasında; web üzerinden bilgi arama süreçlerine Arama Durumu Değişimi (Search Situation Transition-SST) metodu ile bir yaklaşım getiren çalışma (Pharo ve Jarvelin, 2004); öğrencilerin mezuniyet için gerekli olan ve kütüphane destekli genişletilmiş makale yazımında bilgi arama süreçlerinin değerlendirildiği bir çalışma (Reynolds, 2010) ve bir gruptaki bireylerin ISP

modelindeki aşamalardan farklı şekilde bilgi arama davranışında bulunanların tespitine yönelik bir çalışma (Hyldegard, 2006) bulunmaktadır.

ELIS (Everyday Life Information Seeking - Günlük Yaşam Bilgi Arama), 1995 yılında Reijo Savolainen tarafından geliştirilmiştir. Modelin geliştirilmesi; temel olarak insanların günlük ortamlarda bilgi kaynaklarını tercih etme ve kullanma yollarını etkileyen sosyal ve kültürel faktörlerin rolünü detaylandırma ihtiyacından kaynaklanmıştır. Model oluşturulurken; bireylerin sorunları çözmek veya günlük yaşamlarını anlamlandırmak için çeşitli bilgi kaynakları seçip kullansalar bile, bu kaynak tercihleri ve kullanım şekillerinin sosyal etkiler aracılığıyla şartlandırıldığı varsayılmıştır. Böylece, ELIS modelinin, sosyal ve psikolojik faktörlerin bir kombinasyonu olarak geliştirildiği varsayılabilir. Modelin merkezi çıkış noktası, ELIS'i etkileyen bireysel ve sosyal faktörlerin araştırılması için geniş bir içerik sağlayan “yaşam biçimi”dir. Savolainen (1995, s. 261) “yaşam biçimi” (way of life) kavramını, bireylerin yaptıkları seçimlere dayanan “ihtiyaçların bir sıralaması” olarak tanımlamıştır. Savolainen (1995, s. 265-266), model bağlamında dört ana yaşam yeterliliğini tanımlamıştır:

- 1) **İyimser-Bilişsel Yaşam Yeterliliği:** Problem çözme konusunda olumlu sonuçlara duyulan güçlü bir güven durumunu ifade etmektedir. Sorunlar öncelikle bilişsel olarak algılandığından, farklı kaynaklardan ve kanallardan aranan sistematik bilgi vazgeçilmez olmaktadır.
- 2) **Kötümser-Bilişsel Yaşam Yeterliliği:** Problem çözmeye daha az iddialı bir şekilde yaklaşma durumunu ifade etmektedir. Buna rağmen birey, problem çözme süreci ile bu esnadaki bilgi arayışına eşit mesafede olabilir.
- 3) **Savunma-Duygusal Yaşam Yeterliliği:** Sorunun çözülebilirliğine ilişkin iyimser görüşlere dayanmaktadır. Ancak, problem çözme ve bilgi aramada baskın faktörler bulunmaktadır. Bu da, bireyin aktif olarak bilgi aramak için başarısızlık riski taşıyan durumların üstesinden gelebileceği anlamına gelmektedir.
- 4) **Karamsar-Duygusal Yaşam Yeterliliği:** “Öğrenilmiş çaresizlik” ifadesi ile açıklanabilen bu kavram; bireyin, günlük yaşamda problem çözme yeteneklerine güvenmediği durumu ifade etmektedir. Bu durumda sistematik bilgi arayışı, duygusal tepkiler nedeniyle hayati bir rol oynamamakta ve kısa vadeli çözümler üretme davranışı (isteği), problem çözme davranışında hakim güç olarak ortaya çıkmaktadır.

Bu bağlamda Şekil 2’de ELIS modelinin gösterimi açıklanmıştır.



Şekil 2. ELIS Modeli

Kaynak: (Savolainen, 1995, s. 268)

Şekil 2'deki model, yaşam biçimi ve yeterliliğinin birbirini belirlediğini öne sürmektedir. Değerler, kavramlar ve mevcut yaşam evresi; yaşam biçimini ve yaşam yeterliliğini etkilemektedir. Aynı derecede önemli olan, bireyin sahip olduğu maddi, sosyal ve kültürel (bilişsel) sermayedir. Bunlar, bilgi aramak ve kullanmak için "temel ekipman" sağlar. Farklı sermaye türlerinin, başkalarının sahip olduğu sermayeye göre dağılımı; maddi, sosyal ve kültürel sermayenin toplam değerini belirler; böylece yaşam biçimi ve yaşam yeterliliğinin temel koşulları açıklanabilir (Savolainen, 1995, s. 267). Bununla birlikte, yaşam tarzı veya yaşam yeterliliği, kişisel durumlarla ilgili nasıl bilgi aradığını belirlememektedir. Yaşam biçimi, çeşitli kaynak ve kanalları tercih etmek ve kullanmak için yalnızca genel kriterler sağlar; böylece tercihler, daha önceki seçimler ışığında açık bir biçimde kendini belli eder. Benzer şekilde, yaşam yeterliliği de problem çözme durumlarında belirli bir bilgi arama stratejisini benimseme eğilimini ifade etmektedir. Bu nedenle, problem durumunun spesifik özelliklerine, örneğin mevcut bilgi kaynaklarının listesine (katalog) ve sorunun keskinliğine dikkat çekmek de gereklidir. Dankasa'ya göre ise (2016, s. 551); yönlendirici bilgi, yaşam biçimi kavramıyla; pratik bilgiler ise yaşamın yeterliliği ile ilişkilendirilir. Yönlendirici bilgi, insanların belirli bir amacı göz önünde bulundurmadan, boş zaman geçirmek veya hobiler için ihtiyaç duydukları bilgilerdir. Bu tür bilgilerin elde edilmesi için hem elektronik hem de yazılı medya kullanılmaktadır.

Savolainen (1995), yukarıdaki modeli Finlandiya'da yapılan ampirik bir çalışmada kullanmıştır. Çalışma, öğretmen ve işçi sınıfını temsil eden iki gruba uygulanmıştır. Çalışmada, sosyal sınıflar, hobiler ve iş ile boş zaman arasındaki ilişkiler kanıtlanmıştır. En belirgin farklılık ise hobilerin yapısında bulunmuştur. Ampirik çalışma, yaşam biçiminin bilgi aramayı önemli ölçüde yönlendirdiği varsayımını güçlendirmiştir. Öğretmenlerin, çeşitli ortamlardan gerçek bilgi edinmeye daha istekli oldukları görülmüş, bununla birlikte kişisel ilginin ve mevcut yaşam durumunun medya kullanımını etkilediği ortaya koyulmuştur. Pratik bilgi arayışı durumunda, yaşam biçimiyle bağlantının daha az belirgin

olduğu ortaya çıkmıştır. Çünkü ELIS, sadece belirli problemleri çözme bağlamında geliştirilmiştir. Hem işçiler hem de öğretmenler, özellikle kişisel iletişim gibi resmi olmayan kaynakları tercih ederken, resmi kanalların kullanımının şaşırtıcı derecede düşük kaldığı görülmüştür. Öğretmenler, iletişim ağlarının kullanımı konusunda belirgin bir şekilde çalışanlardan ayrılmıştır. Yaşam tarzı kavramı, insanların İnterneti nasıl tercih ettikleri üzerine bir araştırmada da (Savolainen, 1999) kullanılmıştır. Bu çalışmalar nitel yöntemlerin (yarı yapılandırılmış anket vb.) en çok tercih edilen yöntemler olduğunu göstermiştir. Yaşam tarzı, yaşama yeterliliği ve bilgi arama arasındaki karmaşık ilişkilerin analizinde daha farklı ve içeriğe duyarlı ampirik veriler gerekebilmektedir. ELIS modelinin ardındaki fikirler, bir dizi başka model ve teori ile ilgilidir. Örneğin, Chatman'ın (2000) uzun araştırma projesinin bulgularını açıklayan normatif davranış teorisi ve Williamson'un (1998) günlük yaşam bilgisi arayışının ekolojik modeli bu anlamda önemlidir. Özetle, ELIS modeli, günlük yaşam bağlamında insanların kaynak tercihlerini etkileyen sosyal ve psikolojik faktörler için bütünsel bir çerçeveye sunmaktadır.

Mawby, Foster ve Ellis (2015) tarafından gerçekleştirilen akran ile aile etkilerinin bilgi arama davranışı üzerindeki rolünü inceleyen bir çalışma ile Markwei (2013) tarafından yapılan ve Gana'nın başkenti Akra'da bulunan evsiz gençlerin bilgi gereksinimlerini, bilgi kaynaklarını ve bilgi aramadaki karşılaşılan sorunları araştırmak, kütüphanelerin ve diğer paydaşların, bu evsiz gençlerin bilgi gereksinimlerini nasıl karşılayabileceğini belirlemeye yönelik çalışma, ELIS modelini temel alan çalışmalara örnek olarak gösterilebilir.

### 3. BİT, Dijital Dönüşüm ve Bilgi Arama Davranışı

Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BİT) son yıllarda oldukça hızlı bir şekilde ilerlemesiyle gerek kuruluşlar gerekse bireyler çeşitli iş ve işlemlerini, verimlilik artışı sağlamak adına birtakım dönüşüm süreçlerine dahil etmektedir. Dönüşüm (örneğin, mobil cihazlardan erişilebilen bilgi türleri) bilgiye erişim hızının daha kolay hissedilmesini sağlamıştır. Günlük hayatın birçok alanında (ekonomi, ulaşım, eğitim, sağlık, e-devlet hizmetleri vb.) hissedilen bu değişim ve dönüşümler, toplumun hayatını kolaylaştırmaktadır. Teknolojinin getirdiği bu “zorunlu” dönüşüm uygulamalarına genel olarak dijital dönüşüm denmektedir. Dijital dönüşüm, dijital teknolojiler tarafından sağlanan yeni bir tekno-ekonomik paradigma değişimidir (Hanna, 2016, s. 4). Başka bir deyişle; teknolojinin kamu ve özel sektörün amaçlarına hizmet edecek şekilde kullanılması, ancak özünde insan yaşamını kolaylaştırma odağından uzaklaşmaması ve dijitalleşme algısının toplumun tüm kesimlerince benimsenecek düzeyde bir kültürün oluşturulması sürecidir (Karagöz, 2016, s. 72). Bu dönüşüme; e-Devlet, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Kurumsal Kaynak Planlama (Enterprise Resource Planning-ERP) uygulamaları, kitap ödünç verme sistemleri, Radyo Frekanslı Tanımlama (Radio Frequency Identification-RFID) sistemleri, 3 boyutlu yazıcılar vb. örnek olarak verilebilir. Literatür incelendiğinde, dijital dönüşümün daha çok işletmelere kâr getiren bir yaklaşımla ele alındığı görülmektedir. Bu çalışmalarda da genellikle daha verimli ve etkili bir ticari işlem için dijital dönüşüm stratejileri oluşturma, yeni iş modelleri geliştirme ve müşteri ilişkilerini yeniden düzenleme konuları ele alınmıştır (Nadeem, Abedin, Cerpa ve Chew, 2018; Berman, 2012; Hanninen ve Karjaluoto, 2017; Remane, Andre, Nickerson ve Kolbe, 2017).

Özellikle internetin 1990'lardan başlayarak yüksek bir ivme ile yayılması sonucunda ihtiyaç duyulan bilgi ve belgeye erişim hem kolaylaşmış hem de zaman anlamında esneklik sağlanmıştır. Son 10 yılda ise mobil cihazların internet bağlantısına sahip olmasıyla birlikte mekândan da bağımsız bir şekilde her yerden bilgiye erişim imkânı doğmuştur. Mobil cihazlar ile aynı zamanda sosyal medya kullanımının da artması, bilginin paylaşılması noktasında da önemli bir ayrıntı olarak kabul edilmelidir. Sonuç olarak bilgi kaynağı haline dönüşen dijital ortam, bir tür öğrenme aracına dönüşmüştür. Her 1 dakikada 510.000 Facebook durum bildirimini (yorum) paylaşılmakta (Zephora Digital Marketing, 2019), 4.300.000 video Youtube'da izlenmekte, Instagram'da 174.000 kaydırma yapılmakta ve 18.000.000 Whatsapp mesajının gönderilmekte olduğu düşünülürse (Digital Information World, 2018), Ekici ve Uçak'ın da belirttiği gibi (2012, s. 80); bu noktada karşımıza çıkan temel sorun; yüksek miktarlardaki bilgi içinden, bilgiye ihtiyacı olan son kullanıcıların internet veya dijital ortam üzerinde, işlerine yarayacak bilgileri nasıl bulacaklarıdır.

Bu bağlamda, BİT hizmet ve uygulamalarının geliştirilmesi ve kullanılabilmesi için yüksek düzeyde BİT okuryazarlığı ve üstün beceriye sahip beşeri sermayeye ihtiyaç bulunmaktadır (Sönmez, 2018).

Eğitim programları geliştirilerek toplumun bu olguya yaklaşımları konusunda bir farkındalık yaratılabilir. Çalışma bağlamında, BİT okuryazarlığı terimi, bilgi okuryazarlığı olarak düşünülebilir. Bilgi okuryazarlığı; günlük yaşam için gerekli olan bilgileri bulma ve kullanma becerisini; bir bilgi ihtiyacını tanımayı ve bilinçli kararlar almak için bilgi aramayı; bilgisayarların ve kitle iletişim araçlarının oluşturduğu karmaşık bilgi yığınlarını yönetebilme ve yaşam boyu öğrenme becerilerini gerektiren bir olgu olarak tanımlanmaktadır (Kuhlthau, 1987, s. 2).

Kurbanoğlu'na göre (2011), bilgi okuryazarı olmak, bilgiye erişim sürecinin etkinliği bağlamında şu özellikler temelinde önem arz etmektedir:

- Bilgi gereksiniminin fark edilmesi
- Doğru ve yeterli bilgi kaynaklarına erişim sağlama
- Erişim süreci tasarlamada doğru stratejiler kullanma
- Erişilen bilginin değerlendirilmesi

Dijital dönüşümün bir fırsat olarak görülmesi ve bu bağlamda sayılamayacak kadar çok bilgi yığınının içinden hangi bilgilere ihtiyaç duyulduğunun belirlenip bu duruma göre arama stratejilerinin oluşturulmasının, sürecin etkinliğini -bilgi okuryazarlığı ile- en üst düzeye çıkaracağı söylenebilir.

Dijital dönüşümün, bilgiye erişimi ve bilgi arama davranışlarını nasıl etkilediğine dair literatürde birçok çalışma mevcuttur.

Vial (2019) dijital dönüşümün, organizasyonların faaliyet gösterdiği ortamın karmaşıklığının artmasında önemli bir nokta olduğunun altını çizmektedir. Dijital teknolojiler daha fazla bilgi ve bilgiye erişim, iletişim ve karşılıklı bağlanabilirlik sağladıklarından, dağıtılmış ağlar arasında yeni işbirliği biçimleri sağlamaktadır. Bu yeni biçimler, organizasyonlarda inovasyon ve performans için güçlü bir potansiyel sunmakta; bireyleri, endüstrileri ve toplumu etkileme yönünde sınırın ötesine uzanmaktadır.

Bir başka örnek; akıllı telefonlarda bulunan mobil uygulamalara erişilebilirliğin artmasıdır. Günümüzde tüketicilerin ürün satın alma süreçlerinde de bir değişim gözlenmektedir. Ürün bilgisine kolayca erişim için bu uygulamaların kullanılması, bilgiye erişimde geçen sürelerin kısalmasına yardımcı olmaktadır. Elektronik ticaret daha da yaygınlaştıkça, küresel işletmeler de mobil stratejilerini sürekli olarak güncellemek durumunda kalacaklardır (Hill, 2019).

Johann, Greff ve Weth (2016), BİT bağlamında yeni geliştirilen teknolojilere ve sanal hizmetlere bağlı olarak, iş modellerinde köklü değişiklikler olduğunu vurgulamışlardır.

Üretilen veri hacmindeki patlama, organizasyonların bilgi işlem birimlerinin de bilgiyi nasıl sakladıklarını ve işlediklerini radikal bir şekilde yeniden düşüncelerini sağlamıştır. Organizasyonlar, eski sistemler ile bütünleşebilen, böylece herhangi bir kurumsal veya bireysel bilginin kaybedilmediği ve kullanım deneyiminin daha da geliştirildiği yeni sistemlere ihtiyaç duymuş; bu doğrultuda geliştirilen sistemler, tüm süreçleri radikal değişikliğe itmiştir (451 Research, 2017, s. 6).

Bireysel ve kurumsal iş süreçlerinin BİT etkisi bağlamında değerlendirildiği bu çalışmalarda, dijital dönüşümün süreçleri karmaşıklaştırdığı, fakat yeni bir rol ve model önerdiği; bu durumun bir fırsat olarak görülüp teknoloji destekli yeni strateji ve uygulamaların hayata geçirilmesini sağlayabileceğinden bahsedilebilir. Dijital dönüşüm ile bilginin form ve içerik özelliklerinin değişmesinden hareketle; teknolojik unsurları kullanmaya yatkın bir beceri geliştirilmesi zorunluluğu da ortaya çıkmaktadır. Bu da toplumsal olarak dijital dönüşümün anlamlandırılmasına katkı sağlayacaktır.

Lanyun, Xu ve Wagner (2019), turist gruplarının karar verme süreçlerinde ihtiyaç duydukları çeşitli turizm bilgilerine (otel bilgisi, bölge bilgisi, ulaşım bilgisi vb.) teknoloji destekli olarak nasıl eriştiklerine dair çalışmada, odak grup ve anket uygulaması yaparak birtakım sonuçlar elde etmişlerdir. Teknolojinin, tatil kararlarını vermede önemli rol oynadığı bulunmuştur. İnsanların turizm bilgilerine ulaşmada kullandığı en popüler platformun arama motorları olduğu belirlenmiş, bunları çevrimiçi harita ve konum hizmetleri platformları takip etmiştir. Hemen ardından turizm web siteleri ve sosyal medya uygulamaları gelmektedir. Bu anlamda bilgilerin formatlarına bakıldığında; sırasıyla tatil yerinin fotoğrafları, seyahat stratejileri rehberleri, harita görselleri, seyahat blogları, metin incelemeleri,

resmi metin seyahat bilgileri, sosyal medyadan gelen bildirimler ve yayınlar, tatil yeri videoları vb. olarak belirlenmiştir.

Teles ve Conceição (2019) çalışmasında deniz navigasyon sistemlerinin, operatörün bilgiye erişim ve işlemedeki bilişsel süreçlerinde bir değişikliğe yol açıp açmadığını incelemiştir. Çalışmada veriler, RADAR navigasyon sisteminin parçaları olan izleyicileri kullanılarak ve gözlem yöntemi ile toplanmıştır. Analiz sonucunda RADAR navigasyon sisteminin, operatörün yüksek bir bilişsel çaba göstermesine katkı sağladığı ve ekiple etkileşimin iyi düzeyde kalmasına yardımcı olduğunu göstermiştir.

El-Gayar, Mekky, Atwan ve Soliman (2019) ise çalışmasında geleneksel arama motorlarına girilen sorguların, yüksek hassasiyet içeren bilgiler ile geri dönülmesinde zorluklar yaşandığını belirterek, hem anahtar kelime tabanlı hem de anlamsal bir ontoloji tabanlı arama motorunun çerçevesi önermişlerdir. Çalışmada bulanık mantık algoritmaları kullanılarak bir matematiksel model geliştirilmiş ve farklı anahtar kelimeler arasında anlamsal bir ilişki kurulmuştur. Sekiz farklı veri seti test edildikten sonra geleneksel arama motorlarına göre hassasiyet oranı %97 oranına ulaşılmıştır.

Wu, Dang, He ve Bi (2017) Çinli lisans öğrencilerinin tez yazımında çeşitli geleneksel ve çevrimiçi bilgi kaynaklarından yararlanmaları konusunu incelemiştir. Çalışmada anket yöntemi kullanılmış ve teknoloji etkisi veya teknoloji kullanılmadan elde edilmeye çalışan bilgi erişim sürecinin farklı aşamalarında, öğrencilerin bilişsel süreçlerinin değiştiğini ve genellikle ISP modelindeki açıklamalarla tutarlı olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, kütüphane veritabanlarının hala öğrencilerin tamamı tarafından tez yazma sürecinde en yararlı bilgi kaynağı olarak görüldüğünü ortaya koymuşlardır. İkinci en yararlı bilgi kaynağı ise genel arama motorları olarak belirlenmiş ve süreç ilerledikçe arama motorlarından alınan yardımın azaldığı görülmüştür. Üçüncü en yararlı bilgi kaynağı da çevrimiçi veritabanları olmuş, özellikle tez konusu seçim aşamasında kullanıldığı belirlenerek, tez yazım sürecinin sonlarına doğru daha az yardımcı olduğu görülmüştür.

Rutherford, Hayden ve Pival (2006), öğrencilerin çevrimiçi bilgi arama becerileri ve bilgi okuryazarlığı derecelerinde bulunan eksiklikleri gidermek adına bir atölye çalışması tasarlamışlardır. Model, bir konu hakkında araştırma sürecindeki erken aşamalara, çalışma konusunu tanımlamaya ve araştırmaya dayalı bir öğrenim ortamında öğrencinin başarısı için temel unsurlar olan araştırılabilir bir soru formüle etmeye odaklanmaktadır. Kuhlthau'nun bilgi arama modeli temel alınarak geliştirilen model şu aşamalardan oluşmaktadır:

- Konu Seçimi (Topic Selection)
- Ön Odak Keşfi (Prefocus Exploration)
- Odaklanma Formülasyonu (Focus Formulation)
- Bilgi koleksiyonu (Information Collection)
- Arama Kapanışı (Search Closure)
- Bilgi Geliştirme (Information Refinement) (Rutherford, Hayden ve Pival, 2006, s. 433)

Hemşirelik bölümü birinci sınıf lisans öğrencilerine test amaçlı uygulanan modeli, fakülte kütüphanecisi grup bazlı olarak video-konferans veya yüzyüze anlatımları ile sunmuştur. Modelin çıktıları bağlamında olumlu geribildirimlerde bulunmuş ve model, yapısı gereği hem yerel olarak hem de diğer kurumlardaki öğrenciler ve kütüphaneciler arasında yaygın olarak benimsenmesini kolaylaştıracağı konusunda iyimser düşüncelere sahiptir. Buna ek olarak bu modelin kütüphane sistemi içindeki referans masalarında kullanılması da kararlaştırılmıştır (Rutherford, Hayden ve Pival, 2006, s. 433).

Schram ve Sonnemans (2011), Besedes, Deck, Sarangi ve Shor (2012), Sitzia, Zheng ve Zizzo (2015) çalışmalarında, çevrimiçi arama motorlarını kullanmanın, bilgiye erişim ve karar verme süreçlerinde eylemsizliği/tembelliği azaltıp daha optimum sonuçlara ulaşılmasını sağladığını bulmuşlardır.

2015 yılında, Intel ve Oregon Sağlık ve Bilim Üniversitesi, Ortak Kanser Bulutu adlı bir proje başlatmıştır. Projede, hastaların tüm tahlil, film, MR, ameliyat vb. durumlarının aşama aşama sisteme işlenmesi ve kritik durumlarda erken müdahale için doktorlar ve yöneticiler tarafından en kısa sürede erişilebilmesi adına özel tıbbi verileri toplayan ve güvenli bir şekilde saklayan yüksek performanslı bir analitik platform geliştirilmiş ve tedavi süreçlerinin yüksek yüzdelerle başarıya ulaşması hedeflenmiştir (Dimitrov, 2016, s. 157).

Lumbreas, Moreno ve Latorre, BİT'in, her türlü bilginin saklanması ve erişilmesini kolaylaştırarak dış bir bellek geliştirdiğimizi ve böylece bu belleğin kapasitesinin önemli ölçüde arttığını fakat asıl sorunun, bilgiyi hatırlama/anımsama yeteneğinin BİT deneyimi neticesinde etkilenip etkilenmediğini ve eğer bir kayıp varsa, bu kaybın ne gibi sonuçlar doğuracağını tartışmıştır. İnsan zihninin/belleğinin, bilgi arama, erişim veya hatırlama/anımsama gibi bilişsel çabaları en aza indirmek için oluşturulduğunu ve bu nedenle BİT uygulamalarının, dış belleğin/hafızanın geliştirilmesine harcanan çabayı azalttığını savunmuşlardır (Lumbreas, Moreno ve Latorre, 2015, s. 1377).

Bilgi arama davranışları ve bilgiye erişim süreçlerinin incelendiği bu ikinci grup çalışmalarda ise; BİT'in bilgiye erişimde bilişsel çabalara katkıda bulunduğu belirlenmiş ve süreçlerin kısaldığı kanıtlanmıştır. Dolayısıyla, karar verme süreçlerinin daha etkili hale geldiği; bilginin niteliğinin, bulunduğu ortamın, erişim ve sunum şekillerinin ve hatta kullanımlarının değiştiği rahatlıkla söylenebilir. Buna ek olarak, yakın gelecekte, insanlığın bilgi üretim sürecine katkısının azalacağı ve yapay zeka destekli yeni nesil uygulamaların bugüne kadar üretilenden daha fazla bilgiyi üretip kullanıma sunacağı öngörülebilmektedir. Fakat şu önemli nokta üzerinde de durulması önem arz etmektedir: Bilgi arama sürecindeki bilişsel aşamalar, teknolojik etkenlerden bağımsız olarak insan bilincinde oluşmaktadır. Burada teknoloji, sadece bir araç görevi üstlenip, sürecin başarıya ulaşmasında en önemli faktörlerden biri olarak değerlendirilmelidir.

#### 4. Sonuç

Özellikle 20. yüzyılın son çeyreğinden itibaren bilgi arama, problem çözme ve bilgi davranışı gibi konularda bilişsel bağlamda çeşitli çalışmalar yapılmış; bu çalışmaları, bilgi arama davranışının aşamalarını, süreçlerini ve döngülerini açıklayan model oluşturma çabaları izlemiştir. Bilgiye erişim konusunda Kuhlthau tarafından geliştirilen Bilgi Arama Süreci (Information Search Process - ISP) ve Savolainen tarafından ortaya atılan Günlük Bilgi Arama Modeli (Everyday Life Information Search - ELIS) bu süreçleri bilişsel alt nitelikler bağlamında detaylandırmıştır. Her iki model de birçok ortak noktaya sahip olmakla birlikte, her ne kadar teknolojik etkenlerden bağımsız bir süreç geliştirme çabaları olarak görünse de, bu modeller bilgi yönetimi literatüründe birçok araştırmanın temelini oluşturmuştur.

İnternet altyapısının ve teknolojilerinin toplumun geneline yayılması ile bilgiye erişim daha da kolaylaşmıştır. İnternet ortamında bir saniye içerisinde milyonlarca e-posta gönderimi, yüzbinlerce fotoğraf yüklemesi ve milyonlarca Google sorgusu yapılırken, bu kadar veri veya bilgi içerisinden gereksinim duyulan bilgiye erişim sağlamak günümüzde birtakım beceriler gerektirmektedir. Bilgi arama davranışlarındaki bilişsel süreçler ile günümüzde dijital dönüşüm ve bilgi okuryazarlığı kavramları da artık birbirinden ayrılmaz bir bütün haline dönüşmüştür.

Çalışmada bahsedilen araştırmalar özelinde, BİT'in:

- Bireylerin bilgi arama davranışlarını değiştirip şekillendirdiği;
- Böylece bilgi erişim süreçlerine yeni bir anlam kazandırarak kısalttığı;
- Bilgiye erişildikten sonra etkin olarak nasıl değerlendirilmesi gerektiğini ve bu bilginin nasıl kullanılmasını gerektirdiğini;
- Bilgiye dayalı karar verme süreçlerini etkinleştirerek doğru karar verme oranını artırdığı;
- Kurumsal süreçleri dönüştürdüğü ve yeni sistemler önerdiği;
- Dolayısıyla yeni ekonomik ve toplumsal modeller sunduğu söylenebilir.

Gelecekteki çalışmalarda, çeşitli teorik modellerin yardımıyla hangi süreçlerde verimliliğin arttığını veya hangi süreçlerin teknolojiden etkilenmediğinin belirlenmesi amacıyla bir ampirik çalışma yapılabilir. Ayrıca, bir başka önemli kavram olarak kabul edilen dijital bölünmenin bilgi arama davranışlarına ve bilgiye erişime olan etkilerine değinilebilir.

#### Kaynakça

- 451 Research. (2017). Seeking Digital Transformation? Eight Essentials for Hybrid IT June 2017. 22.11.2019 tarihinde <https://irpcdn.multiscreensite.com/2d859b0a/files/uploaded/Thought%20Leadership%20White%20>

[Paper %20451%20Research%20Report %20Seeking%20digital%20transformation %20Eight%20Essentials%20for%20Hybrid%20IT.pdf](#) adresinden erişildi.

- Abouserie, H.E.M.R. (2007). *Information Seeking Behavior of Library and Information Science Faculty in Research with A Special Reference to The Use of Networked Information Sources and Services: A Case Study Performed At The Graduate School of Library and Information Science At The University Of Illinois At Urbana-Champaign*. 30 Aralık 2018 tarihinde <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED504186.pdf> adresinden erişildi.
- Açıkgöz, K. Ü. (1996). *Etkili Öğrenme ve Öğretme*. İzmir: Kanyılmaz Matbaası
- Adams, C., Buetow, S., Edlin, R., Zdravkovic, N. ve Heyligers, J. (2016). A Collaborative Approach To Integrating Information and Academic Literacy Into The Curricula Of Research Methods Courses. *The Journal of Academic Librarianship*, 42, 222-231.
- Aydın, M. (2010). *Bilgi Sosyolojisi*. İstanbul: Açılım Kitap.
- Barutçugil, İ. (2002). *Bilgi Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Berman, S. J. (2012). Digital Transformation: Opportunities To Create New Business Models. *Strategy&Leadership*, 40 (2), 16-24.
- Besedes, T., Deck, C., Sarangi, S., Shor, M. (2012). Age Effects and Heuristics In Decision Making. *Review of Economics and Statistics*, 94 (2), 580-595, DOI: <http://dx.doi.org/10.1162/REST.a.00174>.
- Capurro, R. ve Hjørland, B. (2003). The Concept of Information. B. Cronin (Ed.), *Annual Review of Information Science&Technology*, içinde (s. 343-411). New Jersey: Information Today Inc.
- Chatman, E. A. (2000). Framing Social Life In Theory and Research. *The New Review of Information Behaviour Research Archive*, 1, 3-17.
- Dankasa, J. (2016). Mapping The Everyday Life Information Needs Of Catholic Clergy: Savolainen's ELIS Model Revisited. *Journal of Documentation*, 72 (3), 549-568.
- Davenport, T. H. ve Prusak L. (2001). *İş Dünyasında Bilgi Yönetimi: Kuruluşlar Elleriindeki Bilgiyi Nasıl Yönetirler*. Günhan Günay (Çev.). İstanbul: Rota Yayınları.
- Digital Information World. (2018). This is What Happens in an Internet Minute in 2018. 02.08.2019 tarihinde <https://www.digitalinformationworld.com/2018/05/infographic-internet-minute-2018.html> adresinden erişildi.
- Dimitrov, D. V. (2016). Medical Internet of Things and Big Data in Healthcare. *Healthcare Informatics Research*, 22 (3), 156-163.
- Ekici, S. ve Uçak, N. Ö. (2012). İlköğretim Öğrencilerinin İnternette Bilgi Arama Davranışları. *Türk Kütüphaneciliği*, 26 (1), 78-96.
- El-Gayar, M. M., Mekky, N. E., Atwan, A., ve Soliman, H. M. (2019). Enhanced Search Engine Using Proposed Framework and Ranking Algorithm Based on Semantic Relations. DOI: 10.1109/ACCESS.2019.2941937. 24.11.2019 tarihinde <https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=8840848&tag=1> adresinden erişildi.
- Hanna, N. K. (2016). *Mastering Digital Transformation: Towards A Smarter Society, Economy, City and Nation*. United Kingdom: Emerald.
- Hanninen, N. ve Karjaluo, H. (2017). The Effect of Marketing Communication on Business Relationship Loyalty. *Marketing Intelligence & Planning*, 35 (4), 458-472.
- Hill, N. (2019, Ağustos 9). Digital Is Changing The Consumer Decision Making Process. 22.11.2019 tarihinde <https://www.groupify.de/insights/2019/8/9/digital-is-changing-the-consumer-decision-making-process> adresinden erişildi.
- Hyldegard, J. (2006). Collaborative Information Behaviour: Exploring Kuhlthau's Information Search Process Model in a Group-Based Educational Setting. *Information Processing and Management*, 42 (1), 276-298.
- Johann, D., Greff, T. ve Werth, D. (2016). On the Effect of Digital Frontstores on Transforming Business: Models Concept and Use-case from the Consulting Industry. Proceedings of the 6<sup>th</sup> International Symposium on Business Modelling and Software Design. Shiskov B. (ed.). Rhodes, ss.



- 64-72. 22.11.2019 tarihinde [https://www.aws-institut.de/wp-content/uploads/2016/09/Johann2016\\_BMSD\\_On-the-Effect-of-Digital-Frontstores.pdf](https://www.aws-institut.de/wp-content/uploads/2016/09/Johann2016_BMSD_On-the-Effect-of-Digital-Frontstores.pdf) adresinden erişildi.
- Karagöz, U. (2016). Dijital Dönüşüm ve Türkiye. *İdarecinin Sesi*, Mayıs-Haziran 2016, 71-75.
- Krikelas, J. (1983). Information Seeking Behavior: Patterns and Concepts. *Drexel Library Quarterly*, 19 (2), 5-20.
- Kuhlthau, C. C. (1987). Information Skills for an Information Society: A Review of Research. Syracuse, NY: ERIC. 24 Aralık 2019 tarihinde <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED297740.pdf> adresinden erişildi.
- Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the Search Process: Information Seeking From The User's Perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42 (5), 361-371.
- Kuhlthau, C. C. (1999). Accommodating The User's Information Search Process: Challenges for Information Retrieval System Designers. *Bulletin of the American Society for Information Science*, 25 (3), 12-16.
- Kuhlthau, C. C. (2004). *Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services, 2nd edition*. Westport: Libraries Unlimited.
- Kuhlthau, C.C. (2016). Information Search Process. Carol C. Kuhlthau, Marcia J. Bates ve Mary Niles Maack (Eds.), *ELIS-Information Search Process* içinde (s. 1-19). 15 Şubat 2019 tarihinde <http://wp.comminfo.rutgers.edu/ckuhlthau/wp-content/uploads/sites/185/2016/01/ELIS-3E.pdf> adresinden erişildi.
- Kundu, D. K. (2017). Models of Information Seeking Behaviour: A Comparative Study. *International Journal of Library and Information Studies*, 7 (4), 393-405.
- Kurbanoglu, S. (2011). Bilgi Okuryazarlığı ve Bilgi Okuryazarlığının Önemi [PowerPoint Slaytı]. 24 Aralık 2019 tarihinde <https://www.slideshare.net/EMPATIC-Project/bilgi-okuryazarlını-nemi> adresinden erişildi.
- Lanyun, Z., Xu, S. ve Wagner, C. (2019). Exploring the Group Holiday Decision-Making Process with Thesupport of Technology. *Information Processing and Management*, 56, 1409-1424.
- Lumbreas, S., Moreno, A. ve Latorre, J. (2015). Impact of Information and Communication Technologies on Human Cognitive Processes: Implications for Human Nature. *Pensamiento*, 71 (269), 1375-1382.
- Marchionini, G. ve Komlodi, A. (2001). Design of Interfaces for Information Seeking. *Annual Review of Information Science and Technology*, 33, 1-25.
- Markwei, E. D. (2013). *Everyday Life Information Seeking Behaviour of Urban Homeless Youth*. (Doktora Tezi). The University of British Columbia, The Faculty of Graduate Studies (Library, Archival and Information Studies), Vancouver.
- Mawby, J., Foster, A. ve Ellis, D. (2015). Everyday Life Information Seeking Behaviour In Relation To The Environment: Disposable Information? *Library Review*, 64 (6/7), 468-479.
- McReynolds, P., Acker, M. ve Pietila, C. (1961). Relation Of Object Curiosity To Psychological Adjustment In Children. *Child Development*, 32 (2), 393-400.
- Meyer, A. ve Fourie, I. (2016). Thematic Analysis of the Value Of Kuhlthau's Work for the Investigation of Information Behaviour In Creative Workspaces in Academic Libraries. *Proceedings of ISIC: The Information Behaviour Conference* içinde (s. 1-19 ). Zadar: ISIC.
- Nadeem, A., Abedin, B., Cerpa, N. ve Chew, E. (2018). Digital Transformation and Digital Business Strategy in Electronic Commerce: The Role of Organizational Capabilities. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 13 (2), 1-8.
- Odabaş, H. (2011). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri 1 [PowerPoint Slaytı]. 24.12.2019 tarihinde <https://odabashuseyin.files.wordpress.com/2011/04/2.pdf> adresinden erişildi.
- Öğüt, A. (2003). *Bilgi Çağında Yönetim*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

- Pharo, N. ve Jarvelin, K. (2004). The SST method: A Tool for Analysing Web Information Search Processes. *Information Processing and Management*, 40, 633-654.
- Remane, G., Andre, H., Nickerson, R. C. ve Kolbe, L. M. (2017). Discovering Digital Business Models in Traditional Industries. *Journal of Business Strategy*, 38 (2), 41-51.
- Reynolds, H. (2010). *The Information Search Process and the Research Essay: How One School Library Supports Student Learning by Using the ISP As The Framework for the Extended Essay*. 20 Şubat 2019 tarihinde <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED518494.pdf> adresinden erişildi.
- Rutherford, S., Hayden, K. A. ve Pival, P. R. (2006). WISPR (Workshop on the Information Search Process for Research) in the Library. *Journal of Library Administration*, 45 (3-4), 427-443, DOI: 10.1300/J111v45n03\_08.
- Savolainen, R. (1995). Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of Way of Life. *Library & Information Science Research*, 17 (3), 259-294.
- Savolainen, R. (1999). The Role of the Internet in Information Seeking; Putting the Networked Services in Context. *Information Processing and Management*, 35 (6), 765-782.
- Schram, A. ve Sonnemans, J. (2011). How Individuals Choose Health Insurance: An Experimental Analysis. *European Economic Review*, 55, 799-819, DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.eurocorev.2011.01.001>.
- Sitzia, S., Zheng, J., Zizzo, D. J. (2015). Inattentive Consumers in Markets for Services. *Theory and Decision*, 79 (2), 307-332.
- Sonnenwald, D. H., Wildemuth, B. ve Harmon, G. L. (2001). A Research Method Using the Concept of Information Horizons: An Example From a Study of Lower Socio-Economic Students' Information Seeking Behavior. *The New Review of Information Behavior Research*, 2, 65-86.
- Sönmez, G. (2018). Dijital Dönüşümle Eğitimin Karşılıklı Etkileşimleri. *Kalkınmada Anahtar Verimlilik*, 353. 24 Aralık 2019 tarihinde <https://anahtar.sanayi.gov.tr/tr/news/dijital-donusumle-egitimin-karsilikli-etkilesimleri/9652> adresinden erişildi.
- Teles, C. A. P. ve Conceição, V. F. P. (2019). Study About the Utilization of RADAR During the Conduct of the Navigation. 14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI) 19-22 June 2019, Coimbra, Portugal. 24.11.2019 tarihinde <https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=8760656> adresinden erişildi.
- Türk, M. (2003). *Küreselleşme Sürecinde İşletmelerde Bilgi Yönetimi*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Uçak, N. Ö. (1997). Bilgi Gereksinimi ve Bilgi Arama Davranışı. *Türk Kütüphaneciliği*, 11 (4), 315-325.
- Vial, G. (2019). Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28, 118-144.
- Williamson, K. (1998). Discovered by chance: The Role of Incidental Information Acquisition in an Ecological Model of Information Use. *Library and Information Science Research*, 20 (1), 23-40.
- Wu, D., Dang, W., He, D. ve Bi, R. (2017). Undergraduate Information Behaviors in Thesis Writing: A Study Using the Information Search Process Model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 49 (3), 256-268.
- Yılmaz, M. (2009). Öğrenme ve Bilgi İlişkisi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29 (1), 173-191.
- Zephora Digital Marketing (2019). The Top 20 Valuable Facebook Statistics 2019. 24 Aralık 2019 tarihinde <https://zephoria.com/top-15-valuable-facebook-statistics/> adresinden erişildi.



## Bilgi Yönetimi Dergisi

Cilt: 3 Sayı: 1 Yıl: 2020

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/by>



*Hakemli Makaleler*

*Araştırma Makalesi*

**Makale Bilgisi**

Gönderildiği tarih: 29.04. 2020

Kabul tarihi: 20.05. 2020

Yayınlanma tarihi: 30.06. 2020

**Article Info**

Date submitted: 29.04. 2020

Date accepted: 20.05. 2020

Date published: 30.06. 2020

**Anahtar sözcükler**

*Sosyal Medya, Dijital Arşiv,  
İnternet Arşivleme, Sosyal  
Medya Arşivleme*

**Keywords**

*Social Media, Digital  
Archive, Web Archiving,  
Social Media Archiving*

**DOI numarası**

10.33721/by.728914

**ORCID**

0000-0003-2393-5207

## Geleceğin Arşivlerinin İnşası: Sosyal Medyanın Arşivlenmesi Hakkında Bir Değerlendirme

*Building Archives of the Future: An Evaluation of Archiving  
Social Media*

**Bahattin YALÇINKAYA**

Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi,  
[yalcinkaya@marmara.edu.tr](mailto:yalcinkaya@marmara.edu.tr)

**Öz**

Ağ teknolojilerinin yaygınlaşmaya başlaması ile gittikçe artan bir hızda bilgisayarların birbirlerine bağlanması, zamanla küresel anlamda büyük bir bilgi okyanusunun oluşmasını sağlamıştır. Bu gelişimin doğal bir sonucu olarak tıpkı bilgisayarlar gibi insanlar da elektronik ağıın parçaları haline gelmeye başlamışlardır. Bu durum 2000’li yıllardan itibaren sayıları gitgide artan ve günümüzde internetin vazgeçilmez unsurlarından biri olan sosyal medya kavramının karşılığını verebilir. Sadece bireysel anlamda değil, resmi ve kurumsal olarak da dikkat çekici bir artış hızına sahip olan sosyal medya içeriklerinin dinamik bir yapıda sürekli değişkenlik göstermesi, bilgi ve belge yönetimi literatürünü ilgilendiren önemli noktaları barındırmaktadır: Veri ve bilginin organizasyonu veya başka bir deyişle dijital verilerin düzeni ve korunması. Klasik arşiv teorisinin gerekleri ile karşılanmayacak arşivleme süreçleri barındıran bu ortam, tamamıyla kendine özgü yöntemlerle arşivlenmektedir. Dijital veri ve bilginin özel bir türü olan sosyal medya içeriklerinin, yapısı gereği web arşivleme mantığından ayrılması, bu veri ve bilgilerin arşivlenmesi ve korunması bağlamında öne çıkan en temel zorluk olarak görülmektedir. Bu çalışmada, öncelikle sosyal medyanın önemi, kullanım teorileri ve e-devlet ile ilişkisinden bahsedilerek, internet arşivleme mantığı ile farkları, içeriklerin arşivlenmesi ve bu süreçte karşılaşılan temel zorluklar ile Amerika Birleşik Devletleri, Çin ve Birleşik Krallık’ta gerçekleştirilen uluslararası sosyal medya arşivleme çalışmaları değerlendirilmiştir.

**Abstract**

With the spread of network technologies, connecting computers at an ever-increasing pace has enabled a huge ocean of information to form over time. As a natural consequence of this development, people, like computers, have become parts of the electronic network. This situation can provide the valuable consideration of the concept of social media, which has been increasing since 2000s and is one of the indispensable elements of the internet today. Social media contents, which has remarkable rate of increment not only individually, but also officially and institutionally, is changing in a dynamic structure constantly, involves an important point concerning the literature on information and records management (or archiving): Organization of data and information, or in other words, the order and preserving of digital data. This environment, which contains an archiving process that cannot be met by the requirements of the classical archive theory, is completely archived by its own methods. Separation of social media content, a special type of digital data and information, differs from the web archiving logic by nature, seen as the main challenge in archiving and protecting this data and information. In this study, firstly, the importance of social media, its theories of usage and its relationship with e-government were mentioned; differences with web archiving logic, archiving contents and basic difficulties encountered in this process and international social media archiving studies conducted in the United States, China and the United Kingdom were evaluated.

## 1. Giriş

Elektronik ortamda üretilmeye başlanan bilgiler, zaman içerisinde, teknik anlamda olduğu kadar sosyal olarak da birtakım değişimlere yol açmıştır. Bu bağlamda “sosyal” olmak tabirinin elektronik bir karşılığının da olduğu ve kısa süreler içerisinde benimsenmeye başlandığı rahatlıkla söylenebilir. İnsanlar önceleri kendi “özel” olan bilgileri, çok sınırlı bir çevre dışında kimseyle paylaşmazken, günden güne, ağ grupları aracılığı ile interaktif bir iletişime olanak sağlayan elektronik yapının yaygınlaşması sonucu bazı “özel” olarak bilinen ayrıntılar internet kanalı ile diğer insanlarla paylaşılmaya başlanmıştır. Bu tür kişisel bilgilerin paylaşıldığı veya “ifşa” edildiği web siteleri, özellikle 2000’li yılların başlarından itibaren “sosyal medya” kavramı ile anılır hale gelmiştir.

Qualman’ın da belirttiği gibi (2012) sosyal medya, birincil iletişim şeklini alarak, günümüzün en çok tartışılan konularından biri haline gelmiş; insanlar ve tüzel kişilikler tarafından başlıca haber ve bilgi paylaşımı ortamı olmuştur. Ticaretten eğitim ve öğretime, kişisel gelişimden resmi bilgilendirmelere kadar oldukça geniş bir yelpazede kullanılan sosyal medya platformu, barındırdığı veri ve bilgilerle mevcut ve geleceğe yönelik adeta bir veri cenneti niteliğine dönüşmüştür. Bu anlamda, sosyal medya paylaşımlarının bir değere sahip olabileceğinden hareketle, arşiv materyali olarak kabul edilip arşivlenmesine yönelik olarak dünyada birçok çalışma yürütülmeye başlanmıştır.

Sosyal medyada paylaşılan duygu, düşünce ve fikir vb. olgular, tipik bir “dijital doğan” materyal olarak geçici (ephemeral) bir özelliğe sahip olması nedeniyle, hızla kaybolmaya eğilimlidir. Bu nedenle, gelecekteki çalışmalar için sosyal medya paylaşımlarının nasıl muhafaza edileceği, arşivciler ve kütüphaneciler için önemli bir zorluk haline gelmiştir (Ye, Ye, Zeljak, Kerchner ve He, 2017, s. 4).

Bu çalışmada, sosyal medya uygulamalarında paylaşılan içeriklerin arşivlenmesi konusu arşiv bilimi bağlamında incelenmiş; web arşivleme bağlamında düşünülmesi gereken, ancak web arşivlemenin doğasından belirli ölçülerle ayrılan sosyal medyanın arşivlenmesi, uluslararası boyutlar da dikkate alınarak değerlendirilmeye çalışılmıştır.

## 2. Sosyal Medyanın Önemi ve Kullanımına Dair Teoriler

Kitlesel iletişimin zaman içerisinde dijital olarak şekillenmeye başlaması elektronik ortam kullanımının da aynı oranda artmasını sağlamıştır. Zamana ve mekana bağlı olarak sabit cihazlardan başlayan bu eğilim, gitgide dizüstü bilgisayarlar, tabletler ve akıllı telefonlar gibi mobil (hareketli) ortama taşınmıştır. Günümüzde halen devam eden bu gelişim, gelecekte de daha farklı platformlarda bilginin yayılımını sağlayacaktır. Bilginin üretildiği ve yayıldığı ortamlardan biri olan sosyal medya ise, kitlesel iletişimin başrol oyuncusu olarak düşünülebilir.

1990’lı yıllardan itibaren internet kullanımının temel amaçlarından biri bilginin aranması iken (Web 1.0<sup>1</sup>), 2000’li yıllar ile bu olgu yerini yavaş yavaş duygu, düşünce ve fikirlerin paylaşımı ile çevrimiçi işbirliklerinin yayılımına bırakmıştır (Web 2.0<sup>2</sup>) (Looy, 2016, s. 1; Kaplan ve Haenlein, 2010, s. 61). Bu bağlamda sosyal medya, doğrudan Web 2.0 terimi ile ilişkilendirilebilir. Fakat günümüzde sosyal medyanın var olan niteliklerine ek olarak daha hızlı etkileşimde bulunabileceği hizmetlerin de var olduğu Web 3.0<sup>3</sup> ve Web 4.0<sup>4</sup> kavramlarıyla ilişkilendirildiği çalışmalar bulunmaktadır (Garrigos-Simon, Alcamı ve Ribera, 2012; Yen, Zhang, Waluyo ve Park, 2015; Gaitanaru, 2017; Almeida, 2017). İnternetin gelecekteki versiyonları ile sosyal medyanın; yapay zeka destekli artırılmış gerçeklik uygulamaları, doğal dil anlama teknikleri, nesnelerin interneti tabanlı cihazlar arası yeni iletişim modeli, ultra akıllı internet araçları ve yeni arayüz modelleri gibi yaklaşımlar üzerine kurulu olacağı öngörülmektedir (Choudhury, 2014; Nath ve Iswary, 2015; Looy, 2016)

Literatürde birçok tanımı olan sosyal medya kavramı, Banday ve Mattoo’ya göre (2013, s. 47) kullanıcılarına katılım, etkileşim ve işbirliği için derin ve zengin bir deneyim sunan, internet ortamında bilgi oluşturması, paylaşılması ve diğer kullanıcılarla etkileşimli olarak işbirliği yapılmasına olanak tanıyarak bilgiyi bulmayı ve çevrimiçi bağlantı kurmayı kolaylaştıran bir platform olarak tanımlanabilir.

<sup>1</sup> Web’in ilk aşaması. Etkileşimli içeriği sağlamayan ve statik web sitelerinden oluşan ağ.

<sup>2</sup> Web’in ikinci aşaması. Tüm istemcilerin aynı zamanda içerik sağlayıcısı olabilmesi ve dinamik web sitelerine izin veren ağ yapısı.

<sup>3</sup> Web’in üçüncü aşaması. İçerik kontrolünün insan elinden çıkarak yazılımların da kontrolüne geçtiği yapı.

<sup>4</sup> Web’in dördüncü aşaması. Gerçek hayatın sanal ortam ile eşzamanlı etkileşime girdiği yapı.

Özellikle 2000’li yılların başlarından itibaren internet ortamında faaliyete geçmeye başlayan sosyal medya sitelerinin kitlelere kısa sürede erişmesi ve bilginin yayılım gücünü artırması, çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarının da sosyal medya hesaplarını açarak resmi haber ve bilgilendirme gibi durumları bu kanallar aracılığı ile paylaşmaya başlamasını sağlamıştır. Buna ek olarak, sosyal medya uygulamalarının sunduğu çift yönlü etkileşim, bireyi içinde yaşadığı toplum ve devletle ilişkilerinde pasif olmaktan çıkarıp, aktif bir konuma getirmiştir (Eren ve Aydın, 2014, s. 198). E-devlet kavramının sosyal medya uygulamaları bağlamında daha farklı bir işleve sahip olduğu rahatlıkla söylenebilir.

Sosyal medya kullanımının teorik temellerini açıklamada ise çeşitli felsefi yaklaşımlar kullanılmaktadır. Bu yaklaşımlardan bazıları bilgi sistemleri bağlamında kullanılırken bazıları da sadece sosyal medya kullanımını açıklamaktadır. Bu teoriler arasında; küresel olarak dağılmış kullanıcılar arasında sosyal etkileşimi kolaylaştırmak için gereken temel platform olarak teknolojinin rolünü açıklayan “Sosyal Medya Katılım Teorisi (Theory of Social Media Engagement-SME)” (Di Gangi ve Wasko, 2016), bireyin iletişim kurduğu kişilere kendini bir aktivite içerisinde göstermesinde bir amacı ve çıkarı olduğunu savunan “Benliğin Sunumu Teorisi (Presentation of Self)” (Goffman, 1959) ve karşılıklı tanışma ve tanıma ilişkilerinin kalıcı bir ağı olarak tanımlanan sosyal sermayenin, üyelerinin her birine kolektif destek sağladığını ve böylece bir sosyal kimlik belgesine sahip olma şansı verdiğini savunan “Sosyal Sermaye Teorisi (Social Capital Theory)” (Bourdieu, 1977) sayılabilir. Bu bilgiler ışığında, dijital çağda sosyal medya kullanımının bireylerin iç dünyasındaki yansımaların dışı vurumu olduğu ve her içerik üretiminde belirli bir amacın ve beğenilme, takdir edilme ya da kabul görme arzusunun yattığı bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır.

### 3. E-Devlet ve Sosyal Medya Uygulamaları

Genel anlamda birçok tanımı olmakla birlikte; e-Devlet, devletin resmi hizmetlerine erişimi daha da genişleterek kolaylaştırmak, kamu yönetimine dair hesap verebilirliğini artırmak, yönetimdeki gereksiz bürokrasiyi ve darboğazları azaltmak, vatandaşlara, işletmelere, diğer resmi kurum ve kuruluşlara çevrimiçi olarak daha hızlı ve etkili kamu hizmetleri sağlamak için bilgi iletişimi ve teknolojilerinin kullanılması anlamına gelmektedir (Palvia ve Sharma, 2007, s. 1).

Facebook’un 4 yıl, Twitter’in ise 5 yıl içerisinde 100 milyon kullanıcıya ulaştığı örneğinden hareketle (Walters, 2019), başlıca sosyal medya uygulamalarında devletin resmi kurumlarının da bir hesap açması pek de şaşırtıcı gelmemektedir. Bertot, Jaeger, Munson ve Glaisyer’in belirttiği gibi (2010, s. 56) zamanla değişen ve gelişen ağ tabanlı sosyal medya araçları ile bunların kullanımı, sorunların anlık olarak bildirilmesini sağlayarak, en kısa sürede çözülmesine yardımcı olmakta, ayrıca çeşitli devlet kurumlarının, insanlar ve topluluklar arasında etkileşimli bir diyalog geliştirerek sosyal medyanın sunduğu anlık, açık ve net bir hedefe özgü diyalog niteliği ile vatandaş ile geçmişte kurulan tek yönlü resmi iletişimi ve engelleri ortadan kaldırdığı söylenebilir.

Atari, Stewart-Weeks ve McCalla ise (2011) sosyal medyayı; vatandaşlara daha iyi hizmet ve bilgi erişimi sağlayarak, çift yönlü ve aktif bir iletişim kanalı ile vatandaşları güçlendirerek ve e-katılımlarını sağlayarak hükümetlerin/devletlerin daha şeffaf ve hesap verebilir yapıya bürünmelerine yardımcı olacak bir fırsat olarak görmekte; böyle bir oluşumun da vatandaşlara, resmi makamlar ile kamu meseleleri hakkında çevrimiçi görüşmelere katılabilme ve dolayısıyla demokrasi (veya e-demokrasinin) gelişimine katkıda bulunmaya katkı sağladığını düşünmektedir.

Geçmişte, kamusal bilgilerin yayılması, duyurulması için radyo ve televizyon gibi geleneksel kitle iletişim araçlarından yararlanılırken günümüzde devlet politikaları, son dakika güncellemeleri veya bildirimler (küresel salgın örneği), sosyal medya araçları ile duyurulmaktadır (Perry ve Christensen, 2015, s. 461).

2018 yılında yayınlanan Birleşmiş Milletler E-Devlet Araştırması’nda (United Nations, 2018, s. 16) insanların, hayatlarını düzenlemek ve geliştirmek için giderek daha fazla “sosyal sinyal” ve “sosyal arama” kullandığı; bu nedenle devletlerin, vatandaşların ve diğer kurum ve kuruluşların ortak değer üreticisi olarak ağ tabanlı sosyal yapının geliştirilmesine katkıda bulunmalarını sağlayan işbirliği ve kitle kaynak sağlamanın değerini tanıması gerektiği belirtilmiştir.

COVID-19 salgını sırasında görüldüğü üzere, kamuoyunu gerçek haberler ile bilgilendirmek için resmi kurum ve kuruluşlar tarafından paylaşılan içerikler, vatandaşın devlete karşı olan güvenini

sağlamlaştırmakta ve daha etkili bir e-devlet deneyimi sunmaktadır. Corona salgınında İtalya örneğinde olduğu gibi vakaların yoğun olduğu bölgelerin çeşitli yollarla kamuoyuna gerek sosyal medya gerekse diğer iletişim araçları ile açıklanması, iç göç hareketlerini hızlandırmış ve kontrol altında tutulması muhtemel salgının tüm İtalya'ya yayılması sonucunu doğurmuştur. Türkiye örneğinde ise bu durumdan ders çıkarılıp, yerel önlemler alınana kadar salgının yoğun olduğu bölgelerin bilgisi paylaşılmamıştır (Şeker, Özer, Tosun, Korkut ve Doğrul, 2020, s. 48). Buna ek olarak, salgına dair detaylı verilerin paylaşıldığı içerikler, gerek halk sağlığı gerekse hukuki süreçler için birer delil niteliğinde sayılmalıdır. Milyonlarca blog, tweet, facebook paylaşımı ve mikro bloglar aracılığı ile yazılan duygu ve düşünceler ve hatta devletlerin herhangi bir konuda uygulamaya koymak istediği politikaların paylaşıldığı bir ortamda bu paylaşımların bir tarihi değere sahip olması durumunda, kaybolmamasını sağlamak nasıl mümkün olabilir? Bu paylaşımların arşivlenmesi ve gelecek kuşaklara aktarılması işlevini kim nasıl sağlayacaktır? gibi sorular arşivcilik, bilgi ve belge yönetimi, tarih ve hatta bilgisayar bilimi gibi bilim dalları için önem arz etmektedir.

#### 4. İnternet Arşivleme ve Sosyal Medya Arşivleme

İnternet arşivleme, internet ortamında oluşturulan ve kaydedilen veri ve bilgileri toplama, depolama, dijital bir arşivde korunmasını sağlama, saklama ve toplanan verilerin gelecekteki kullanımını (araştırmacı, halk veya tarihçi vb.) sağlama işlemi olarak tanımlanabilir (Niu, 2012).

İnternetin arşivlenmesi adına yapılan ilk girişim, 1996 yılında Brewster Kahle tarafından kurulan ve kâr amacı gütmeyen bir kuruluş olan "İnternet Arşivi (Internet Archive)"dir (Toyoda ve Kitsuregawa, 2012, s. 1441). Açık kaynak kodlu bir internet arşivleme yazılımı ile (Archive-it) arşivlenen internet sayfaları, Wayback Machine adlı arama motoru aracılığıyla internet sayfalarına erişim sağlanabilmektedir. Günümüzde İnternet Arşivi, 330 milyar web sayfası, 20 milyon kitap ve metin, 4,5 milyon ses kaydı (180.000 canlı konser dâhil), 4 milyon video (1,6 milyon Televizyon Haber programı dahil), 3 milyon görüntü ve 200.000 yazılım programını içermektedir ("Internet Archive", t.y.).

İnternet arşivi Costa, Gomez ve Silva'nın da belirttiği gibi (2017, s. 193) özel bir tür dijital arşiv veya kütüphane olarak değerlendirilebilir. Gerek internet arşivi gerek dijital kütüphanelerin her ikisi de gelecek nesiller için bilgiyi koruma sorumluluğunu taşımaktadır. Bu, basılı belgelerin dijital benzerlerinin yanı sıra resimler ve videolar gibi tüm multimedya türlerini de içerir. Aralarındaki temel fark, internet arşivlerinin genellikle tipik dijital kütüphanelerin geleneksel organizasyonunu ve yönetimini aşan bir veri boyutuna (büyük veri) sahip olmasıdır. Bu yönetsel fark internet arşivlerinin yönetiminde de daha farklı uygulamaların yapılabileceği anlamına gelmektedir.

Sosyal medya arşivleme ise; tıpkı internet arşivleme gibi düşünülebilir ancak bazı yöntem farklılıkları mevcuttur. İnternet arşivleri, bir tarayıcı gibi davranarak veya gerçek bir tarayıcı kullanarak internet sitesinden içerik toplarken, sosyal medya arşivleri, API'ler<sup>5</sup> kullanarak içerik toplar. İnternet arşivlerinin topladığı içerikler, daha sonra başka bir araç ile tekrardan olduğu gibi görüntülenebilirken, API'ler tarafından toplanan veriler sadece veri olduğu için görsel bir görüntüleme işlemi yapılamamaktadır (Littman, 2017; Thomson, 2016, s. 7). Bunun yanında sosyal medya içerikleri tekil doküman olarak değil de veri kümeleri olarak toplanmaktadır (Velte, 2016, s. 21).

Kritik noktalar ise şu şekilde özetlenebilir:

- API'ler, internet yakalama (capture) ile mümkün olmayan (veya kolay olmayan) bazı geniş toplama biçimlerine izin verir. Örneğin, Twitter API'si ile tweetleri etiket (hashtag) veya terime göre yakalamak mümkündür.
- Her sosyal medya API'si farklıdır ve bu nedenle farklı yazılımlar gerektirir. Fakat aynı internet yakalama (capture) tekniği bir internet sitesi veya internet dizisinde kullanılabilir.
- API'ler ve internet siteleri farklı üstverileri (veya verileri) ortaya çıkarabilir. Örneğin, Twitter API'sinde bulunan ancak internet sitesinde bulunmayan bazı tweet üstverileri mevcuttur.
- Sosyal medya API'leri ve internet siteleri genellikle farklı terimler veya politikalara tabidir.

<sup>5</sup> Application Programming Interfaces - Uygulama Programlama Arayüzü. Sosyal medya bağlamında, bir API sosyal medya platformu ile sosyal medya verilerinin tüketicisi arasında bir arayüz görevi görür.

- Sosyal medya internet siteleri sürekli olarak değiştirilip güncellenmektedir; API'ler ise nadiren değiştirilir ve değişiklikler önceden duyurulur.
- Tüm sosyal medya platformları herkese açık bir API sağlamaz; bazı durumlarda, API yalnızca iş ortakları için ayrılmıştır (Littman, 2017).

## 5. Sosyal Medyanın Korunması

Günümüzde dünya nüfusunun önemli bir kısmı, sosyal medya uygulamalarını kullanmaktadır. Bu uygulamaların kullanılması neticesinde oluşan içerikler, potansiyel bir değere sahip olabilir. Bu nedenle, örneğin, resmi kurumların faaliyetleri sonucunda paylaştıkları içerikler, arşiv bilimi yaklaşımı ile değerlendirilmeli ve muhafaza edilmelidir. Fakat sosyal medya içeriklerinin bir sohbet (conversation) niteliğine bürünebilmesi, arşivlenecek içerik koleksiyonunun sınırlarını belirlemeyi ve seçim ölçütlerini oluşturmayı zorlaştırmaktadır (Thomson, 2016, s. 23). Bundan dolayı, sürekli değişen ve gelişen bilgi teknolojileri, politika ve güncel uygulamalar bilimsel kapsamda dikkatlice ele alınmalıdır.

Nathan ve Shaffer'in de vurguladığı gibi (2012); bu türden internet tabanlı bilgilerin geçici (ephemeral) niteliği ve sosyal medya uygulama ve teknolojilerinin hızla değişen doğası; geleneksel arşiv fonksiyonlarının (değerlendirme, koruma ve erişim gibi) yöntemlerinin değiştiği yeni uygulamalara doğru yol almasını sağlamaktadır. Bu ortamlarda üretilen her bir içerik, arşiv bilimi bağlamında bir "belge" özelliği taşıyor gibi görünse de, geleneksel bir belgenin tüm niteliklerine sahip olmayabilirler. Bunun da en büyük nedeni yapıları ve üretildikleri bağlamdır.

Terry Eastwood'un belirttiği gibi (1994, s. 125), arşiv teorisinin ilk amacı belgelerin doğasını anlamaktır. Bu bağlamda, disiplinlerarası bir yaklaşımla ele alınması gereken şey, günümüzde dijital içeriklerin (e-belgelerin) üretildikleri yer, büründükleri biçim ve gerçeği olduğu gibi gösterme veya onaylama özelliği ile güvenilirliklerinin bu temelde tespit edilmesidir. Böylece bu içeriklerin nasıl korunacağı da belirli bir çerçeveye oturtulabilir.

Üretilen içeriklerin arşiv malzemesi/materyali olarak görülüp, belirli bir düzende seçilmesi, alınması, değerlendirilmesi ve saklanmasına yönelik olarak, ulusal ve kurumsal arşivler tarafından politika belgeleri oluşturulmuştur. Bu politika belgelerinde önemli olarak görülen bazı alanlar şu şekilde belirlenmiştir:

- Sosyal medyada üretilen içeriklerin, "Kamu Belgeleri Yasası" kapsamında bir "belge" değerinde olması ve buna göre işlem görmesi (Public Record Office Victoria, 2012, s. 4; Kentucky Department for Libraries and Archives, 2015, s. 1)
- İçeriklerin biçim, bağlam, yapı, orijinallik durumu, log ve üstverileri (Public Record Office Victoria, 2012, s. 6; Kentucky Department for Libraries and Archives, 2015, s. 3)
- İçerik yakalama metodlar (API, RSS, Web Crawler vb.) (Kentucky Department for Libraries and Archives, 2015, s. 4)
- Gizlilik ile ilgili konular (Public Record Office Victoria, 2012, s. 7; Kentucky Department for Libraries and Archives, 2015, s. 2)
- Seçim ile ilgili kriterler (Public Record Office Victoria, 2012, s. 6; Kentucky Department for Libraries and Archives, 2015, s. 3)

Sosyal medyanın korunması bağlamında gerçek ötesi (post-truth) ve sahte paylaşım konusu oldukça önemli yere sahiptir ve kullanım ve etkileşim oranlarının gitgide arttığı bilinmektedir (Wardle ve Derakhshan, 2017; Lee, 2019). Sosyal medya platformları, kişiselliği göstermenin yanında, özellikle organizasyonel ve politik anlamda kitleleri geniş bir etki ile harekete geçirebilecek -sosyal protesto gibi- paylaşımları da barındırmaktadır. Johnson (2017), gerçeklik ile bağdaşmayan haber başlıklarına ait paylaşımların Amerika Birleşik Devletler'inde yetişkinlerin yüzde 75'ini etkileme oranına sahip olduğunu belirtmektedir. Pew Araştırma Merkezi tarafından yapılan bir diğer araştırmaya göre ise (Tornoe, 2017), ABD'li yetişkinlerin yüzde 64'ü gerçek-ötesi özelliğe sahip haberlerin etkili olduğunu ve temel gerçeklikler ile kafa karışıklığı yarattığını kabul etmekte ve buna rağmen ankete katılanların yaklaşık dörtte biri ise (%23) çevrimiçi olarak sahte bir siyasi haber paylaşımı yaptıklarını belirtmiştir.

Sahte ve gerçek-ötesi paylaşımların çoğaldığı ve bireyleri etkilediği bir dünyada, Commisso (2017, s. 99), arşivcilik mesleğinin daha farklı bir bakış açısı ile şu noktaya dikkat çekmektedir: Gerçek ötesi ve sahte paylaşımlar nasıl korunabilir? Bu noktada ortaya çıkan ikilem ise içerik ve bağlam değerlendirmesinden bağımsız olarak yüksek sosyal etkileşim oranına sahip ve saklanabilir olarak değerlendirilen paylaşımların, gelecek kuşaklara bırakılabilecek bir değere sahip olarak görülüp, arşivler tarafından kabul saklanabilecek mi? sorusunu ortaya çıkarmaktadır.

Bir diğer önemli nokta ise sosyal medya uygulamalarında bulunan kişisel bilgilerin bireysel veya büyük ölçekli müdahaleler ile çalınması durumunda hukuki olarak nasıl bir özelliğe bürüneceğidir. Çok büyük sayılarda ele geçirilen kişisel veri ve bilgiler arşivlenerek zamanı geldiğinde kar elde etme veya kitleleri yönlendirme gibi yollarla kullanılmaktadır (Küzeci, 2018, s. 68). Bu durum, veriyi barındıran merkezlerin yurtdışında olması ihtimali nedeniyle, adli süreçleri de olumsuz yönde etkilemekte ve mağduriyete yol açabilmektedir. Örnek olarak; Cambridge Analytica 2016 yılında yaklaşık 50 milyon Facebook kullanıcılarından izin almadan topladığı milyonlarca kişisel veriyi ABD başkanlık seçimleri ve Brexit Referandum sonuçlarını etkilemek amacıyla kullanmış ve bu olay açığa çıktığında adli soruşturma geçirmiştir (Oğuz, 2018; Güden, 2019).

### 5.1. Sosyal Medya Verilerini Arşivlemenin Önemi ve Karşılaşılan Zorluklar

İnternet kullanımının artış gösterdiği 2000'li yılların başlarından itibaren internet siteleri ve doğal olarak internet sayfa sayıları artış göstermiştir. 2004 yılında yapılan bir çalışmaya göre her hafta yaklaşık %25 yeni bağlantı oluşturulmasına karşın, bu bağlantıların % 80'inin 1 yıl sonra orijinal haliyle bulunamadığı (Ntoulas, Cho ve Olston, 2004, s. 2); bilimsel makalelerde bulunan internet kaynaklarının % 13'ünün yaklaşık 27 ay sonra kaybolduğu (Dellavalle, Hester, Heilig, Drake, Kuntzman, Graber ve Schilling, 2003, s. 787); Facebook veya Twitter gibi sosyal medya araçlarında yayınlanan paylaşımların % 11'inin bir yıl sonra silindiği veya kaybolduğu (SalahEldeen ve Nelson, 2012, s. 135) belirtilmektedir. Bu bulgular ışığında, günümüzde bu kayıpların katlanarak arttığı söylenebilir. Bunun bir dezavantajı da bilgi değeri taşıyan paylaşımların da silinmesi veya kaybolması riski ve bu risk neticesinde sonraki kuşakların, geçmiş ile bugün arasında bir bilgi boşluğu yaşanacak olmasıdır.

Yukarıda da belirtildiği gibi, sosyal medya içeriğinin doğru ve eksiksiz bir arşivini oluşturmak, internet sitesi ve sayfaları ile e-posta gibi diğer internet içeriklerini arşivlemekten farklı olmasından dolayı temelde bir zorluk barındırmaktadır. Bu bağlamda;

- Organizasyonlar, herhangi bir zamanda bir kişi veya platform sahibi tarafından kaldırılabilir veya değiştirilebileceği için üçüncü taraf bir platformdaki verilerin bütünlüğünü kontrol edememektedir.
- Aynı şekilde, zorunlu veri saklama sürelerinin gözlenmesini sağlamanın bir yolu yoktur. Dahası, sosyal medya içeriği, platformlar arasında hızla çoğalabilen, uzman araçlar olmadan veri almayı zorlaştırabilecek karmaşık, etkileşimli, standart olmayan formatlarda bulunur.
- Sosyal medya iletişiminin güvenli, zaman damgalı ve yasal olarak kabul edilebilir kayıtlarını oluşturmak için üçüncü taraf bir arşivleme çözümü kullanmak yardımcı olabilir (MirrorWeb, 2018, s. 3).

Bu noktada karşılaşılan en önemli soru ise; direkt iletilerden harici bağlantılara kadar olası etkileşimlerin (tweet/retweet veya paylaşımlara verilen cevaplar) tüm yelpazesini arşivleyebilecek ve bunu mümkün olan en yüksek doğruluk ve eksiksizlikle yapabilecek bir yapı var mıdır?

Literatürde sosyal medya verilerinin arşivlemesinde karşılaşılan zorluklar genellikle teknik, etik ve dokümantasyon standartları olarak görülmektedir (Kinder-Kurlanda, Weller, Zeng-Möltgen, Pfeffer ve Morstatter, 2017; Ye, Ye, Zeljak, Kerchner ve He, 2017; Webber, 2018). Çünkü hâkim olan anlayış hangi tweet veya paylaşımın nasıl arşivleneceğidir.

Thomson (2016, s. 4), interaktif sosyal medya sayfalarının ağa bağlı altyapısının yanı sıra kullanıcı verilerini depolayan temel veritabanı sistemlerinin sosyal medyayı geleneksel internet verilerinin arşivlemesinden önemli ölçüde farklılaştırarak sosyal medya platformlarının benzersiz özellikleri



olduğunu ve dolayısıyla arşivleme zorluklarının daha ön planda olduğunu belirtmektedir. Thomson (2016, s. 8) ayrıca API'ler aracılığıyla verilere erişmenin özgünlüğü sağladığını vurgularken, API'lere eklenen geliştirici politikaları ve sözleşmelerin paylaşımı ve yeniden kullanımı kısıtladığını bildirerek; hükümler ve koşullar, telif hakkı ihlali, platformlarla aracılık anlaşmaları gibi hassas zorluklara dikkat çekmektedir.

Jeffrey (2012) bu zorlukları, dijital verilerin kayıp riskinin farkına varılmasında ikinci bir “dijital karanlık çağ” kavramına vurgu yaparak açıklamaktadır. İlk dijital karanlık çağın, oluşturulan, üretilen belgeleri/kayıtları korumak için uygun prosedürler olmadan bilgi işlem sistemlerinin yaygın olarak benimsenmesi ile gerçekleştiğini iddia etmekte; dijital ortamda depolanan verilerin; yazılım ve donanımın eskimesi veya bozulması ile yetersiz üstveriler neticesinde erişiminin kaybolması sonucunu doğurduğunu vurgulamaktadır. Bu sorunları ele alan standartlar ve sistemler geliştirilmiş olsa da, benzer sorunların sosyal medya arşivlerinin oluşturulmasında da ortaya çıkacağını iddia etmektedir.

Marshall ve Shipman ise (2012, s. 1), sosyal medya verilerini arşivleyecek kurumlar için gizlilik konusunda beklentilerin değiştiğini; kişisel materyallerin küresel dijital uygulamalar ile daha zor hale geldiğini ve bireylerin neye sahip olduklarının ve nerede sakladıklarının nadiren farkında olduğunu vurgulamıştır. Buna ek olarak; dijital materyallerin mülkiyeti ve kontrolü konusunun önemli ölçüde daha karmaşık bir hale dönüştüğünü ve bireylerin artık çevrimiçi olarak depoladıkları bilgilere sahip olamayabileceğini ve bunları saklamanın birçok farklı anlaşmanın hüküm ve koşullarına tabi olabileceğini belirtmektedir.

Külcü ve Henkoğlu (2014) tarafından yapılan ve Türkiye’de bilgi profesyonellerinin Facebook kullanımında gizlilik unsurlarının araştırıldığı çalışmada, Facebook paylaşımları ve özellikle kişisel bilgilerde gizliliğe dikkat edildiğini; kullanıcıların çoğunun kişisel bilgilerini korumak için standart hazır ayarları değiştirdiği belirtilmektedir. Buna bağlı olarak, gizlilik ayarları, paylaşımların içeriğine doğrudan etki ettiğinden, arşivleme süreçlerinde önemli bir unsur olarak kabul edilebilir.

## 6. Uluslararası Uygulamalar Işığında Sosyal Medya Arşivleme Çalışmaları

Sosyal medya içeriklerinin olduğu gibi ham formatta alınması ve arşivlenmesi, arşiv standartlarını ve arşivleme süreçlerinin uyumluluğu sağlayan temel bileşenlerin ve temel bilgilerin eksik olması sonucunu doğurur.

Green ve Niven (2013), Mesolithic Miscellany adlı derginin sosyal medya hesaplarında bulunan içeriklerin arşivlenmesi çalışmasında; paylaşımların sahip olduğu değer bağlamında bir seçim ve değerlendirme işleminin mevcut arşiv seçim ve saklama yönergelerine uygun olmadığını; içeriğin saklanması ve yeniden kullanılmasıyla ilgili karmaşık yasal konuların var olduğunu belirlemişlerdir.

Sosyal medya verilerinin arşivlenmesi, bir süredir devlet ve hükümetlerin de gündeminde kendine yer bulmaktadır. Bu verilerin arşivlenmesi ile elde edilen bilgi koleksiyonu, devlet eliyle medya ve yorumların sistematik olarak kaydedilerek, kamuoyu ile çevrimiçi ve güvenli bir şekilde etkileşim ve iletişim kurulmasını sağlar.

### 6.1. ABD Örneği

Amerika Birleşik Devletleri’nde Kongre Kütüphanesi, geçmişi 2000’li yılların başlarına dayanan Ulusal Dijital Bilgi Altyapısı ve Koruma Programı kapsamında (National Digital Information Infrastructure and Preservation Program-NDIIPP) web arşivini zaman içerisinde daha da genişleterek Twitter üzerinde bulunan tweet ve tweet dizilerini arşivleme projesi için 2010 yılında, Twitter ile ulusun ortak kültürel belleğine katkıda bulunma amacıyla tüm Twitter’ı arşivlemek için bir ortaklık oluşturmuş ve medya yönetişimini bu bağlamda gerçekleştirme yoluna gidilmiştir (Fondren ve McCune, 2018, s. 38; Thomson, 2016, s. 19). Fakat halihazırda Kongre Kütüphanesi bünyesinde bulunan milyarlarca tweete tam erişim bulunmamaktadır. Kütüphane, tweet koleksiyonunu ilk 12 yılın ardından korumaya devam edeceğini fakat bu arşivin kamuya nasıl açık hale getirileceğini henüz tam olarak çözememiş görünmektedir (Wamsley, 2017). 2010 yılı itibarıyla Twitter’da günde ortalama 55 milyon tweet paylaşıyordu (Fondren ve McCune, 2018, s. 38). 2006-2010 yılları arasındaki toplam Twitter koleksiyonu ise yaklaşık 21 milyar tweet içermektedir (Zimmer, 2015). 2013 yılında Kongre Kütüphanesi’ndeki Twitter Arşivi, 120 milyardan fazla tweet içeren 80 terabaytlık büyük bir veriydi

(Thomson, 2016, s. 24). Zaman içerisinde artan tweet sayıları ve depolama problemleri baş gösterdiğinden dolayı, Aralık 2017'nin sonlarında Kongre Kütüphanesi bir teknik rapor hazırlayarak tweet arşivleme stratejisini değiştireceğini açıklamış ve sadece tematik kümeler veya etkinlik tabanlı olarak seçilen tweet'leri arşivleme kararı almıştır. Elde bulunan twitter arşivinin tam erişime sunulması ise belirsiz bir zamana ertelenmiştir. Bu süreçte Kütüphane'nin karşılaştığı en büyük zorluk, arşivi araştırmacılara kapsamlı ve yararlı bir şekilde erişilebilir kılmak için gerekli teknolojik altyapı olmuştur (Fondren ve McCune, 2018, s. 39).

## 6.2. Çin Örneği

Çin'de ise sıkı bir sosyal medya erişim sansürü uygulanması nedeniyle anlık mesajlaşma uygulamaları ve Twitter mantığında çalışan blog ve mikrobloggerların arşivlenme çalışmalarına ilk kez 2015 yılında başlanmıştır; kütüphaneciler, arşivciler ve bilgisayar bilimcileri, belirlenen sosyal medya sitelerini arşivlemek için işbirliği içinde araçlar ve stratejiler geliştirmişlerdir. Bu projenin amacı, sıkı bir internet trafik kontrolü altında Çin sosyo-politik aktivizmi ve sivil toplum hareketlerinin analiz edilmesi amaçlanmıştır (Ye vd., 2017, s. 5). Proje kapsamında statik ve dinamik web sayfaları ayrı olarak arşivlenmiş; statik siteler için "Archive-It", dinamik siteler için "Social Feed Manager (SFM) yazılımları kullanılmıştır. Bu yazılımlar, uygulamaların API'sini çekerek işleme başlamıştır.

Statik Web Sitelerinin Arşivlenmesi:

Birinci aşamada alınacak içerik tanımlanmıştır:

- Öncelikle hedef materyal (içerik) tanımlaması yapılmıştır. Arşivlenecek ilgili içeriklerin bulunması için Çin'deki 50'den fazla büyük blog ve haber sitelerinde arama yapabilen bir Google Blog Arama Motoru oluşturulmuştur.

İkinci aşamada ise veri toplanmaya başlanmıştır:

- Archive-It yazılımının ilgili sayfada yer alan reklamlar, harici bağlantılar ve resimler gibi tüm içeriği toplamasından ötürü, oldukça geniş bir depolama seçeneği kullanılmıştır.

Üçüncü aşamada toplanan içeriklere üstveriler eklenmiştir:

- Archive-It yazılımının, yeni üstveri alanları oluşturmaya izin vermesi neticesinde toplanan her içerik için, ek üstveriler oluşturulmuştur (Ana kategoriler olarak "konu", "tarih", "tür," dil, "toplayıcı" ve "kaynak"). Bu üstveriler daha sonra erişim için kullanılmıştır.

Projenin başlangıç tarihi olan 2015 yılında, toplam 300 kayıt oluşturulmuştu. 2016 yılında ise 1000 yeni kayıt daha eklenmiştir. Üstverilere ek olarak, her bir girişin hem Çince başlığı hem de İngilizce çevirisi ve içeriğin İngilizcesinde kısa bir açıklaması bulunmaktadır. Koleksiyonun tamamı tam metin olarak aranabilir ve konu filtreleri aracılığıyla tarama özelleştirilebilir haldedir. Buna ek olarak tüm çıktılar, JHU kütüphane kataloğuna eklenmiştir (Ye vd. , s. 13).

Dinamik İnternet Sitelerinin Arşivlenmesi:

Birinci adımda hedef içerikler tanımlanmıştır:

- Resmi kurum hesapları, medya hesapları ve özel hesapların zaman tünellerine girilerek içerikler belirenmiş ve ayrıca genel konu arama alanından da içerik tanımlamaları yapılmıştır. Konu etiketleri (hashtag) desteği ile de toplam 32 hesap ve 45 konu belirlenmiştir.

İkinci Adımda Sina Weibo hesabı oluşturulmuş ve API kimlik bilgileri alınmıştır:

- İçeriklerin toplanmasından önce, veri toplamak ve API'lere ulaşmak için bir "kukla" hesap açılmıştır. API bilgilerinin alınabilmesi ve daha fazla içeriğe ulaşmak için bu hesap gereklidir.

Üçüncü adımda ise koleksiyon oluşturulmaya başlanmıştır:

- SFM yazılımı aracılığı ile oluşturulan boş bir koleksiyon, içeriklerin alınması için özelleştirilmiştir.

Dördüncü adımda ise yazılımın içerik toplama işlemi başlamıştır.

Beşinci adımda yeni kullanıcılar ve konular taranmıştır. Dinamik bir site olmasından ötürü sürekli yeni kullanıcı ve konular eklenen sitede “Kukla” hesap ile etkileşime giren yeni kullanıcılar ve konular eklenmiştir. Bu yeni konu ve kullanıcılar, SMF yazılımına eklenmiştir.

Süreç sonunda milyonlarca Weibo paylaşımının ve binden fazla blog makalesinin dijital koleksiyonu oluşturulmuştur.

### 6.3. Birleşik Krallık Örneği

Dijital arşiv çalışmalarında öncü bir konumda olan İngiliz Ulusal Arşivi, 2011 yılında İnternet Bellek Vakfı (Internet Memory Foundation-IMF) ile ortak bir çalışma grubu oluşturarak, en yoğun kullanılan sosyal medya platformları olan Twitter ve YouTube'da resmi merkezi yönetim etkileşimlerini yakalamak için bir pilot proje başlatmıştır (Storarr, 2014). UKGWA (United Kingdom Government Web Archive) ekibi ve IMF, 2003 yılında başlayan mevcut UKGWA programı çerçevesinde, verilerin doğrudan platform API'lerinden toplanmasına dayanan bir arşivleme yaklaşımı geliştirmiştir (Espley, Carpentier, Pop ve Medjkoune, 2014). Bu yaklaşımın amacı, geleneksel yöntem sorunlarının üstesinden gelebilecek sosyal medya içeriğini arşivlemek için bir çözüm bulmaktır.

Twitter Arşivi:

- Sosyal medya projesinin başlangıcında, standart internet arşivleme teknolojisi kullanılarak Twitter verileri yakalanmaya çalışılmıştır (Storarr, 2014). Bu standart yöntem ile tek seferde en fazla 20 ile 200 arasında tweet alınabiliyordu. Bu ölçek sorununu gidermek için API'ler aracılığı ile içerik alınmaya başlandı<sup>6</sup> fakat retweet'leri özellikle arşivlenen koddan hariç tutan bir komut dosyası yazılmıştır. Çünkü retweetler ayrı bir kullanıcı grubundan geliyor ve ilişki kurmak konu bazlı zordur. Tweetleri tekrar canlandırabilmek için UKGWA (UK Government Web Archive) internet sitesi, Twitter.com arayüzünü yansıtan ve kullanıcıların tweetleri orijinallerle karşılaştırılabilir bir şekilde deneyimlemelerini sağlayan IMF Twitter Arşiv Okuyucusunu aktif etmiştir. Arşivlenmiş internet içeriğinin özgünlüğünü tanımlama ve kullanıcıların güvenini belirleme zorluklarının farkında olan UKGWA, tüm orijinal üstverileri kullanıcılar için görünür hale getirir, seçim ve arşivleme işlemlerini detaylı olarak açıklamaktadır (Espley, Carpentier, Pop ve Medjkoune, 2014, s. 42).

Youtube Arşivi:

- Videolar, üstverileriyle birlikte (başlıklar, tarihler, açıklamalar, etiketler vb.) YouTube API'sinden toplanmış ve her bir videoya link verilerek erişim sayfalarına sayfalara eklenmiştir. YouTube videolarını arşivleme, boyutu gereği daha zor olmuş; video akışına izin vermek, üstverileri videoya entegre etmek ve çok büyük dosyaların tam olarak oynatılmasını sağlamak üzere yeni bir altyapı geliştirilmiştir (Storarr, 2014).

Ulusal Arşiv, <http://www.nationalarchives.gov.uk/webarchive/> adresinde, arşivlediği tüm sosyal medya içeriğini kullanıcılara sunmaktadır.

Bu çalışmaların yanında Cardiff Üniversitesi bünyesinde faaliyet gösteren Sosyal Veri Bilimi Laboratuvarı tarafından geliştirilen COSMOS (Collaborative Online Social Media Observatory) platformunun Birleşik Krallık Veri Arşivi ve Twitter ile ortak bir arşivleme çalışması; İrlanda Sosyal Arşivlerinin, sosyal medya yanıtları arşivi oluşturma (İrlanda Dijital Havuzu (DRI)) çalışması ve GESIS Leibniz Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından gerçekleştirilen Facebook ve Twitter arşivleme çalışmaları da bulunmaktadır (Thomson, 2016).

<sup>6</sup> API tek seferde 3.200 tweete kadar erişim sağlayabilir.

## 7. Sonuç ve Değerlendirme

Dünyanın dijital olarak küreselleşmesi, politik, sosyal ve ekonomik alanlarda kişisel duygu ve düşüncelerin de küreselleşmesini sağlamıştır. Bilgilerin elektronik ortamda üretilip ağlar aracılığı ile yayılmaya başlaması, niteliksel ve niceliksel olarak kitlesel iletişim anlamında olağanüstü bir kabuk değişimine yol açmıştır. Bu kabuk değişiminden en çok etkilenen internet araçlarından biri de sosyal medyadır. Dijital bilginin doğasından ötürü maruz kaldığı risklerin (erişim, sonradan erişim, koruma, saklama ve gizlilik) en aza indirgenmesi ve bir değere sahip olduğu düşünülen bilgilerin gelecek kuşaklara aktarılması, arşiv biliminin de bu yapıya göre kendisini güncellemesini gerektirmiştir.

Bunun yanı sıra, resmi kurum ve kuruluşların bilgi verme, politika üretme veya duyuru amaçlı sosyal medya hesaplarını e-devlet bağlamında kullanması ve bunların entegrasyonu, bu içeriklerin bir kurum bilgisi olması nedeniyle de tarihi ve gelecek değerlerinden ötürü arşivlenmesi ve gelecek kuşaklara devri önem arz etmektedir.

Bir diğer önemli nokta da sosyal medyanın arşivlenmesinin web arşivleme bağlamında düşünülmesi fakat içerik ve bağlam farklılıklarından ötürü sosyal medya içeriklerinin daha farklı yollar ile arşivlenmesi ve bu durumun da karşılaşılan en büyük zorluklardan biri olmasıdır.

Literatürde yapılan arama sonuçlarına göre, Türkiye’de sosyal medya içeriklerinin arşivlenmesine yönelik bir bilimsel çalışma/projeye rastlanılmamıştır. Bu bağlamda;

- Sosyal medya ortamının da bir arşiv unsuru olduğunun hatırlanması,
- Konu hakkında gerek teorik gerekse uygulamalı çalışmaların yapılarak farkındalığın oluşturulması,
- Sosyal medya arşivinin, elektronik belge yönetimi bağlamında değerlendirerek yapılandırılması,
- Ortak proje grupları ve değerlendirme çalıştaylarının gerçekleştirilerek bir yol haritasının oluşturulması,
- Yerli ve milli bir sosyal medya arşiv yazılımının gerekliliği,
- Sosyal medya arşivleme ile ilgili başat kurumların daha fazla sorumluluk alması gibi önemli noktaların değerlendirilmesi gerekmektedir.

Gerek uygulamalı gerek teorik olarak yapılan çalışmalardaki en önemli noktalar (ve sorular) şu şekilde özetlenebilir:

- Dinamik bir yapıda seyreden sosyal medya site/uygulamalarına ait içeriğin arşivlenmesi (yakalanması, alınması) arşiv bilimi bağlamında nasıl ele alınacak? Çünkü arşiv teorisi bağlamında fiziksel ortamda yürütülen işlemler, dijital ortam verilerine uymamaktadır.
- Her içeriğin istisnasız alınıp saklanması mı yoksa kişisel değerlendirmeler bazında bir seçme ve değerlendirme kriterleri oluşturulup bu şekilde devam edilmesi mi? Bu da sosyal medya verilerini arşivlemek için seçim kriterlerinin bağımsız (kişisel) mi yoksa belirli kurallar dahilinde mi olmasını gerektiriyor?
- OAIS referans modeli bağlamında bir aktarım işleminin sosyal medya içerikleri için uygun olup olmayacağı tartışılabilir?

Çalışma; sosyal medya içeriklerinin arşivlenmesi üzerine yoğunlaştığından, sosyal medya kullanımı ile ilgili bilgiler mümkün olduğunda kısa tutulmaya çalışılmıştır. Buna ek olarak, arşivleme bağlamında şu soru gelecek çalışmalara ışık tutacak niteliktedir: Gerçek-ötesi (post-truth) ve sahte (fake) içerik paylaşımları geleceğin sosyal medya arşiv yapısında nerede konumlandırılabilir?

**Kaynakça**

- Almeida, F. (2017). Concept and Dimensions of Web 4.0. *International Journal of Computers and Technology*, 16(7), 7040-7046.
- Atari, S., Stewart-Weeks, M. ve McCalla, J. (2011). Web 2.0 in Next-Generation Government and Governance: A Middle East Point of View. Cisco Internet Business Solutions Group (IBSG). 24.04.2020 tarihinde [https://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/ac79/docs/ps/Web\\_2-Mid-East-Governance\\_IBSG.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/ac79/docs/ps/Web_2-Mid-East-Governance_IBSG.pdf) adresinden erişildi.
- Banday, M. T. ve Mattoo, M. M. (2013). Social Media in e-Governance: A Study with Special Reference to India. *Social Networking*, 2, 47-56. doi: [10.4236/sn.2013.22006](https://doi.org/10.4236/sn.2013.22006).
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., Munson, S. ve Glaisyer, T. (2010). Social Media Technology and Government Transparency. *Computer*, 43(11), 53-59.
- Bourdieu, P. (1977). *Outline of a Theory of Practice*. (Çev. Nice). R. Cambridge University Press: Cambridge.
- Choudhury, N. (2014). World Wide Web and Its Journey from Web 1.0 to Web 4.0. *International Journal of Computer Science and Information Technologies*, 5(6), 8096-8100.
- Costa, M., Gomez, D., ve Silva, M. J. (2017). The Evolution of Web Archiving. *International Journal on Digital Libraries*, 18, 191-205.
- Dellavalle, R., Hester, E., Heilig, L., Drake, A., Kuntzman, J., Graber, M. ve Schilling, L. (2003). Going, Going, Gone: Lost Internet References. *Information Science*, 302(5646), 787-788.
- Di Gangi, P. M. ve Wasko, M. M. (2016). Social Media Engagement Theory: Exploring the Influence of User Engagement on Social Media Usage. *Journal of Organizational and End User Computing*, 28(2), 53-73.
- Eastwood, T. (1994). What is Archival Theory and Why is it Important? *Archivaria*, 37, 122-130.
- Eren, A. ve Aydın, A. (2014). Sosyal Medyanın Kamuoyu Oluşturmadaki Rolü ve Muhtemel Riskler. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16 (Özel Sayı I), 197-205.
- Espley, S., Carpentier, F., Pop, R., ve Medjkoune, L. (2014). Collect, Preserve, Access: Applying the Governing Principles of the National Archives UK Government Web Archive to Social Media Content. *Alexandria: The Journal of National and International Library and Information Issues*, 25(1-2), 31-50.
- Fondren, E. ve McCune, M. M. (2018). Archiving and Preserving Social Media at the Library of Congress: Institutional and Cultural Challenges to Build a Twitter Archive. *Preservation, Digital Technology & Culture*, 47(2), 33-44.
- Gaitanaru, A. (2017). Social Media: The Path to Millennials and The Y Generation. 13<sup>th</sup> International Scientific Conference e-Learning and Software for Education, Bucharest, April 27-28, 2017.
- Garrigos-Simon, F., Alcamí, R. L. ve Ribera, T. B. (2012). Social Networks and Web 3.0: Their Impact on the Management and Marketing of Organizations. *Management Decision*, 50(10), 1880-1890.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Bantam Doubleday Dell Publishing Group, Inc: New York (1959).
- Green, K. ve Niven, K. (2013). Archiving Social Media: Mesolithic Online Resources (Mesolithic Miscellany and Mesolithic Research Forum). 24.04.2020 tarihinde <https://historicingland.org.uk/content/docs/research/social-media-case-study-archiving-social-mediapdf/> adresinden erişildi.
- Güden, O. (2019). Küresel Kuruluşların Kriz Yönetimi ve İletişimi Süreçlerine Yönelik Bir Değerlendirme: Facebook&Cambridge Analytica Veri Skandalının Retoriksel Arena Kuramı Bağlamında İncelenmesi. *Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi*, 31, 209-231.

- Internet Archive (t.y.). About the Internet Archive. 24.04.2020 tarihinde <https://archive.org/about/> adresinden erişildi.
- Jeffrey, S. (2012). A New Digital Dark Age? Collaborative Web Tools, Social Media and Long-Term Preservation. *World Archaeology*, 44(4), 553-570.
- Johnson, B. (2017). Information Literacy Is Dead: The Role of Libraries in a Post-Truth World. *Computers in Libraries*, 37(2), 12-15.
- Kaplan, A. M. ve Haenlein, M. (2010). Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53, 59-68.
- Kentucky Department for Libraries and Archives. (2015). Guidelines for Managing Social Media Records in Kentucky Government. 26.04.2020 tarihinde <https://kdla.ky.gov/records/documents/KYSocialMediaGuidelines.pdf> adresinden erişildi.
- Kentucky Department for Libraries and Archives. (2015). Guidelines for Managing Social Media Records in Kentucky Government. 26.04.2020 tarihinde <https://kdla.ky.gov/records/documents/KYSocialMediaGuidelines.pdf> adresinden erişildi.
- Kinder-Kurlanda, K., Weller, K., Zeng-Möltgen, W., Pfeffer, J. ve Morstatter, F. (2017). Archiving Information From Geotagged Tweets to Promote Reproducibility and Comparability in Social Media Research. *Big Data & Society*, July–December 2017, 1-14.
- Külcü, Ö. ve Henkoğlu, T. (2014). Privacy in Social Networks: An Analysis of Facebook. *International Journal of Information Management*, 34, 761-769.
- Küzeci, E. (2018). *Kişisel Verilerin Korunması 2.bs.* Seçkin Yayınevi: Ankara.
- Lee, T. (2019). The Global Rise of “Fake News” and the Threat to Democratic Elections in the USA. *Public Administration and Policy*, 22(1), 15-24.
- Littman, J. (2017). Web Archiving and/or vs Social Media API Archiving. 24.04.2020 tarihinde <https://gwu-libraries.github.io/sfm-ui/posts/2017-12-13-web-social-media-archiving> adresinden erişildi.
- Looy, A. V. (2016). *Social Media Management: Technologies and Strategies for Creating Business Value*. New York: Springer.
- Marshall, C. C. ve Shipman, F. M. (2012). On the Institutional Archiving of Social Media. JCDL '12: *Proceedings of the 12th ACM/IEEE-CS Joint Conference on Digital Libraries*, 1-10. 24.04.2020 tarihinde <https://dl.acm.org/doi/10.1145/2232817.2232819> adresinden erişildi.
- Nath, K. ve Iswary, R. (2015). What Comes After Web 3.0? Web 4.0 and the Future. Proceedings of the International Conference and Communication System (I3CS'15), Shillong, India, 337-341. 27.04.2020 tarihinde [https://www.researchgate.net/publication/281455061\\_What\\_Comes\\_after\\_Web\\_3\\_0\\_Web\\_4\\_0\\_and\\_the\\_Future/link/55e8b3eb08ae3e1218425040/download](https://www.researchgate.net/publication/281455061_What_Comes_after_Web_3_0_Web_4_0_and_the_Future/link/55e8b3eb08ae3e1218425040/download) adresinden erişildi.
- Nathan, L. P. ve Shaffer, E. (2012). Preserving Social Media: Opening a Multi-Disciplinary Dialogue. Proceedings of the Memory of the World in the Digital Age: Digitization and Preservation, Vancouver, Canada, 26- 28 September 2012, 1-10.
- Niu, J. (2012). An Overview of Web Archiving. *D-Lib Magazine*, 18(3-4). 10.04.2020 tarihinde <http://www.dlib.org/dlib/march12/niu/03niu1.html> adresinden erişildi.
- Ntoulas, A., Cho, J., Olston, C. (2004). What's New on the Web? The Evolution of the Web from a Search Engine Perspective. 13<sup>th</sup> International Conference on World Wide Web, 17-22 May 2004, pp. 1-12. 10.04.2020 tarihinde <http://snap.stanford.edu/class/cs224w-readings/ntoulas04evolution.pdf> adresinden erişildi.
- Oğuz, S. (2018). Kişisel Verilerin Korunması Hukukunun Genel İlkeleri. *Bilgi ve Yönetim Dergisi*, 13 (2), 121-138.

- Palvia, S. J. C. ve Sharma, S. S. (2007). E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World. *Foundations of e-Government Proceedings* içinde, Ramana, A. (ed). ICEG 5<sup>th</sup> International Conference on E-Governance 2007, 1-12.
- Perry, J. L. ve Christensen, R. K. (2015). *Handbook of Public Administration*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Public Record Office Victoria. (2012). Recordkeeping Policy-Social Media. 26.04.2020 tarihinde <https://prov.vic.gov.au/sites/default/files/2016-05/Social-Media-Policy.pdf> adresinden erişildi.
- Qualman, E. (2012). *Socialnomics: How Social Media Transforms the Way We Live and Do Business*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- SalahEldeen, H. ve Nelson, M. (2012). Losing My Revolution: How Many Resources Shared on Social Media Have Been Lost? *Theory and Practice of Digital Libraries* içinde, Panayiotis Z., George B., Edie R., Fernando L. (eds.). pp. 125-137. 10.04.2020 tarihinde <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-642-33290-6#editorsandaffiliations> adresinden erişildi.
- Storarr, T. (2014). Archiving Social Media. TNA Blog, 24.04.2020 tarihinde <http://blog.nationalarchives.gov.uk/blog/archivingsocial-media> adresinden erişildi.
- Şeker, M., Özer, A., Tosun, Z., Korkut, C. ve Doğrul, M. (2020). Covid-19 *Pandemi Değerlendirme Raporu*. Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi. 05.05.2020 tarihinde <http://www.tuba.gov.tr/files/images/2020/kovidraporu/Covid-19%20Raporu-Final+.pdf> adresinden erişildi.
- Thomson, S. D. (2016). Preserving Social Media. DPC Technology Watch Reports (United Kingdom: Digital Preservation Coalition), 1-47. 03.04.2020 tarihinde <https://www.dpconline.org/docs/technology-watch-reports/1486-twr16-01/file> adresinden erişildi.
- Tornoe, R. (2017). Get Ready for the 'Post-Truth' Era: Why Fake News Can Be a Good Thing. *Editor & Publisher*, 150(2), 26-27.
- Toyoda, M. ve Kitsuregawa, M. (2012). The History of Web Archiving. *Proceedings of the IEEE*, 100, 1441-1443. 24.04.2020 tarihinde <https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=6182575> adresinden erişildi.
- United Nations. (2018). United Nations E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation towards Sustainable and Resilient Societies. New York: United Nations. 15.04.2020 tarihinde [https://publicadministration.un.org/Portals/1/Images/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/Portals/1/Images/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf) adresinden erişildi.
- Velte, A. (2016). Activist Social Media Archiving: Practices, Challenges, and Opportunities. Yüksek Lisans Tezi. School of Information and Library Science, University of North Carolina. 24.04.2020 tarihinde [https://cdr.lib.unc.edu/concern/masters\\_papers/jw827g244](https://cdr.lib.unc.edu/concern/masters_papers/jw827g244) adresinden erişildi.
- Walters, N. (2019). The Social Media Platforms That Hit 100 Million Users Fastest. 03.04.2020 tarihinde <https://www.fool.com/investing/2019/01/20/the-social-media-platforms-that-hit-100-million-us.aspx> adresinden erişildi.
- Wamsley, L. (2017). Library Of Congress Will No Longer Archive Every Tweet. 15.04.2020 tarihinde <https://www.npr.org/sections/thetwo-way/2017/12/26/573609499/library-of-congress-will-no-longer-archive-every-tweet> adresinden erişildi.
- Wardle, C. ve Derakhshan, H. (2017). INFORMATION DISORDER: Toward an Interdisciplinary Framework for Research and Policy Making. Council of Europe Report DGI(2017)09. 05.05.2020 tarihinde <https://rm.coe.int/Report-D/09000016807bf5f6> adresinden erişildi.
- Webber, J. (2018). The Challenges of Web Archiving Social Media. 03.04.2020 tarihinde <https://blogs.bl.uk/webarchive/2017/04/the-challenges-of-web-archiving-social-media.html> adresinden erişildi.

- Ye, Y., Ye, D., Zeljak, C., Kerchner, D., He, Y. ve Littman J. (2017). Web-Archiving Chinese Social Media: Final Project Report. *Journal of East Asian Libraries*. 165, 1-22. 02.04.2020 tarihinde <https://scholarsarchive.byu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2701&context=jeal> adresinden erişildi.
- Yen, N. Y., Zhang, C., Waluyo, A. B. ve Park, J. J. (2015). Social Media Services and Technologies Towards Web 3.0. *Multimedia Tools and Applications*, 74, 5007-5013.
- Zimmer, M. (2015). The Twitter Archive at the Library of Congress: Challenges for Information Practice and Information Policy. *First Monday* 20(7), 24.04.2020 tarihinde <https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/5619/4653> adresinden erişildi.





## Bilgi Yönetimi Dergisi

Cilt: 3 Sayı: 1 Yıl: 2020

<https://dergipark.org.tr/pub/by>



*Hakemli Makaleler*

*Araştırma Makalesi*

### *Makale Bilgisi*

Gönderildiği tarih: 21.01.2020  
Kabul tarihi: 02.03.2020  
Yayınlanma tarihi: 30.06.2020

### *Article Info*

Date submitted: 21.01.2020  
Date accepted: 02.03.2020  
Date published: 30.06.2020

### *Keywords*

*Mobile Banking, Mobile Applications, Analytic Hierarchy Process, Human Computer Interaction, Usability*

### *Anahtar sözcükler*

*Mobil Bankacılık, Mobil Uygulamalar, Analitik Hiyerarşi Süreci, İnsan Bilgisayar Etkileşimi, Kullanılabilirlik*

### *DOI numarası*

10.33721/by.677976

### *ORCID*

0000-0002-6741-6268 (1)

0000-0002-7824-756X (2)

## Evaluation of Mobile Banking Apps in Terms of Usability with Analytical Hierarchy Process

*Mobil Bankacılık Uygulamalarının Kullanılabilirlik Açısından Analitik Hiyerarşi Süreci ile Değerlendirilmesi*

### **Mehmet Sinan BAŞAR**

Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Öğretim Üyesi,  
[sinanb@atauni.edu.tr](mailto:sinanb@atauni.edu.tr)

### **Sinan KUL**

Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğretim Üyesi,  
[sinan.kul@atauni.edu.tr](mailto:sinan.kul@atauni.edu.tr)

### **Abstract**

Efficiency and satisfaction are three factors that determine the usability of a product or system. To evaluate these factors, it is necessary to separate them into sub-criteria. The availability of the system can also be measured by these sub criteria. In this study, mobile applications of 6 banks in Turkey were evaluated comparatively in terms of usability.

In this study, alternatives and criteria were first determined. Then a team of experts evaluated the criteria comparatively and a comparison matrix between factors was obtained. A comparison matrix between factors was calculated to show the importance of all factors. Then, the mobile applications of the banks were compared among themselves, and this process was performed separately for each evaluation factor.

As a result of the analysis, banks' mobile applications are ranked according to the score they received in terms of usability. In addition, whether banks are state or private had no effect on the availability of mobile applications.

### **Öz**

Etkinlik, verimlilik ve memnuniyet, bir ürünün veya sistemin kullanılabilirliğini belirleyen üç önemli faktördür. Bu faktörleri değerlendirmek için alt kriterlere ayrmak gerekir. Sistemin kullanılabilirliği bu alt kriterler kullanılarak daha net ölçülebilir.

Bu çalışmada, Türkiye'deki üç kamu bankası ile üç özel bankanın mobil uygulamaları kullanılabilirlik açısından karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir. İlk aşamada, alternatifler ve kriterler belirlenmiştir. Daha sonra kriterler uzman bir ekip tarafından karşılaştırmalı olarak değerlendirilip faktörler arası karşılaştırma matrisi elde edilmiştir. Üçüncü adımda faktörlerin bir bütün olarak önemini gösteren matrisi hesaplanmış, bu işlemde faktörler arası karşılaştırma matrisinden yararlanılmıştır. Bankaların mobil uygulamaları kendi aralarında karşılaştırılmış ve bu süreç her bir değerlendirme faktörü için ayrı ayrı gerçekleştirilmiştir.

Analiz sonucunda bankaların mobil uygulamaları kullanılabilirlik açısından aldıkları puana göre sıralanmıştır. Ayrıca, Bankaların kamu ya da özel olmasının, mobil uygulamaların kullanılabilirliği üzerinde etkisi olmadığı da görülmüştür.

## **1. Introduction**

The development of interactive technologies has created a completely new field of study that combines human sciences and computer engineering. This area, which is called human computer interaction, can

be divided into three main topics: the first one is the design of computer systems according to human needs and behaviors as hardware, software and interface. The second is the study of cognitive and behavioral characteristics such as experience, skills and habits developed by the people using the system, and the third is the continuous transformation of human and system elements in the interaction process.

Interactive computer systems have four main components: user, task, tool/interface, and context. The task refers to all of the work to be done using the computer system. The task component of mobile banking systems consists of the whole mobile banking transactions. The users of the system are the bank customers who download the applications of the banks to their mobile devices and use them actively. There are many components under the tool/interface heading. The components that first come to mind for the mobile banking systems include the following: mobile devices, mobile networks and internet connection, internet banking and mobile banking systems of the banks, hardware, software, database, security systems, standards, procedures, mobile application software, user interface, among others. The last component, context represents all banking transactions that will be done using the mobile application.

Mobile banking is defined as a complex system consisting of many elements. However, it can be defined as a simple system consisting of a mobile device, internet connection and mobile application, for the individual user. The user perceives the mobile application as an interface where commands are given and the results are displayed on the device screen. When evaluating mobile banking apps in terms of ergonomics, the most important elements to be considered are design and usability of the interface.

## 2. Usability of a System

Usability is defined as a structure that has emerged within the scope of Human Computer Interaction (HCI) and refers to how easy the system is to learn, to use, how well it works and the extent to which users are satisfied when using it. The qualifications includes satisfaction and learnability, and can be summarized as software quality standards (Gould and Lewis 1985 p.300). The usability of a system is measured by its ease of learning, ease of use and functionality. This concept refers to user-oriented design and process quality at the development stage of the system. Although there is a general awareness and a positive perception in software development organizations about usability, the extent to which they are practices is quite low (Coşkan and Durdu 2014 p.55). The most important reason for this is the belief that usability is complex and its implementation requires significant resources (Ji and Yun 2006 p.117).

Usability criteria should be evaluated separately for system developers and users. Developers and designers take into account the internal functioning of the system and the processes in which inputs are converted to outputs, even if they inevitably consider user needs. For this group, the economic use of resources approach is effective.

The use of the system for the user is focused on the interface. The user sends information, requests, or commands as inputs to the system, and focuses on the output itself rather than the stages at which they turn into output. Internal processes are mostly reflected to the user as processing time. In this case, usability can be measured by a successful interface.

### 2.1 Usability Criteria

There are many studies on usability, ergonomics and user-friendliness or user-oriented interface design. Because these studies look at the subject from different angles and put forward different approaches, we see many different classifications. A few of these, which commonly referenced, are described below.

Aytekin and Yücel (2017 p.62) defined usability criteria as rules that should be followed for more efficient and comfortable use. These criteria are (Pekcan and Oğulata 2008 p.76);

- Functionality,
- Controllability,

- Flexibility,
- Error management,
- User compliance,
- Self-description,
- Consistency,
- Workload
- Learnability.

Nielson has set intuitive usability principles for Human-Computer Interactive User Interface Design under ten headings (Tatar and others 2016 p.400);

- Constantly informing users,
- Using terms that users can understand,
- User control and freedom for retrieving functions,
- Consistency of different situations, words and actions,
- Preventing error tendency,
- Minimizing memory load of users,
- Optimizing the number of steps required for transactions,
- Not including unnecessary information in dialogs,
- Users to understand and learn errors,
- The effectiveness of the help function.

Design guidelines include considerations for a discreet approach to the usability issue. One of the most set of guidelines consist of the following 10 items, prepared by Nielsen:

- Use of simple and natural dialogue,
- Speaking with the user's language,
- Minimizing the memory load,
- Consistency,
- Provide feedback,
- Clearly indicated output and process termination,
- Proposing shortcuts,
- Designing appropriate error messages,
- Prevention of errors,
- Providing assistance and documentation.

Effectiveness, efficiency and satisfaction are three important factors that determine the usability of a product or system. In order to evaluate these factors, they should be divided into sub-criteria. The usability of the system can be measured by observing how well these sub-criteria are met. Usability factors can be divided into sub-criteria according to their characteristics as follows (Park and Lim, 1999 p.379):

**Effectiveness:** Percentage of users who successfully completed the task, the number of tasks completed in a given time, the number of errors made by the users, the average accuracy of completed tasks, and the success rate of interaction with errors.

**Efficiency:** Time spent to on a job, jobs completed per unit of time, number of references used for help, time spent using help, physical / mental workload, and learning time.

**Satisfaction:** A graded measure of user satisfaction, the proportion of users who say they prefer a system over other alternatives, the proportion of positive opinions expressed about the system during the test, and the frequency of complaints.

### 3. Analytic Hierarchy Process

Finding the best option is a difficult task for decision-makers in cases where the number of criteria and uncertainty is high. In multi-criteria decision-making problems, the process consists of a long chain of sub-processes from defining the problem to defining and evaluating the criteria (Rençber, 2010 p.55). One of the methods frequently used by researchers and decision makers to shorten and facilitate the decision period is the Analytic Hierarchy Process first proposed by Saaty in 1980 (Yerli, 2006 p.61). The reason for the widespread use of AHS is that it is simple and can be easily implemented with open source software (Oğuzlar, 2007 p.122). In addition, the AHP can be used in individual decision-making processes as well as in group decision-making processes (Dağdeviren, 2007 p.791).

When looking at studies where AHP was used, it appears to have been mostly used to support decision making in banking processes. Common areas of analytical hierarchy in banking are; the credit evaluation process (İç and Yurdakul, 2000 p.1), to evaluate the financial performance of banks (Hunjak and Jakovčević, 2001 p.149; Albayrak and Erkut, 2005 p.47), to evaluate loan demands (Atan et al., 2004; Atan and Maden, 2005 p.8; Girginer, 2008 p.132; Organ and Kenger, 2012 p.119), to evaluate risk criteria of credit rating agencies (Çalışkan, 2004 p.53; Akkaya and Demireli, 2010 p.319) and to determine to what extent the quality factors of mobile banking are considered by customers (Seyrek and Akşahin, 2016 p.47).

The analytic hierarchy process is used in businesses in the following areas: strategic management (Yüksek and Akin, 2006 p.253), measuring the level of firm effectiveness (Babic and Plazibat, 1998 p.24), enterprise resource planning software selection (Wei et al., 2005 p.47), project management (Libertore, 1987 p.12; Al-Harbi, 2001), supplier selection (Tam and Tummala, 2001 p.171; Dağdeviren and Eren, 2001 p.41; Kahraman et al., 2003 p. 382; Liu and Hai, 2005 p.308; Şevkli et al., 2008 p.122), purchasing process (Byun, 2001 p.289; Terzi et al., 2006 p.43), appropriate machine selection (Zone-Ching and Chu-Been, 1996 p.253; Ayağ and Özdemir, 2006 p.179; Duran and Aguiloa, 2008 p.1787), manufacturing process management (Wabalickis, 1988 p.175; Beyazid, 2005 p.808), quality management (Armacost et al., 1994 p.72; Ahire and Rana, 1995 p.61; Crowe et al., 1997 p.205; Chin and Chiu, 1999 p.341; Tsaor et al., 2002 p.107) and maintenance method selection.

There are also studies in which AHS method is used together with multiple decision methods such as TOPSIS, SAW, VIKOR and PROMETHEE.

When applying AHS, criteria and alternatives are determined first. Criteria are then sorted according to their severity. Each alternative is compared with all the other alternatives for each criterion and a separate matrix is created for each criterion. It is recommended to use odd numbers from 1 to 9 for the values in these matrices. However, 2, 4, 6, 8 may be used as intermediate values if necessary. If two alternatives are considered equivalent for a given criterion, a value of 1 is entered in the intersection cell of the alternatives. If one of the two alternatives is valuable relative to the other, the intersection cell will have a value of 3, if it has an absolute advantage, the value 9 is entered in the intersection cell. In the next stage, the consistency of the evaluations is calculated. Consistency value is set to be below 10% (Seyrek and Aksahin, 2016 p.49). Finally, the relative importance of the alternatives is multiplied by the criteria weights and a value is determined for each alternative.

### 4. Materials and Methods

In this study, mobile applications of banks were evaluated comparatively in terms of usability. An expert team carried out the evaluation, and the number of banks to be compared was decided by this team. In order to determine which banks will be evaluated, mobile applications with the highest usage rate were identified. For this purpose, 523 participants were asked about the two most commonly used mobile banking applications. According to the information obtained, the three most frequently used private banks and three state banks were selected. In order to preserve the anonymity of the banks, public (state) banks are coded as S1, S2, S3, private banks are coded as P1, P2, P3.

The purpose of using the Analytic Hierarchy Process (AHP) is to determine the main criteria that can be preferred in mobile banking applications and to list the mobile banking applications according to these criteria. According to the literature review and expert opinions, 40 criteria were selected to be used in comparison of the applications. Later, the binary comparison form prepared for these criteria was presented to academics who are experts in banking/finance, management information systems and graphic design. As a result of the initial evaluation, 13 criteria were excluded from the analysis as they did not yield appropriate results and mobile apps were mutually evaluated by the academician experts using the remaining 27 criteria.

## 5. Analysis and Evaluation

Analysis of the mobile applications of banks with AHP is a six-step process. In the first step, criteria for evaluation of usability (assessment factors) were determined. Evaluation was made using the 40 factors determined at the beginning. When the coefficients of compatibility of the obtained results were examined, it was seen that the results of 13 criteria were not compatible and the analysis was continued by making dual comparisons with the 27 remaining criteria. These criteria are listed in Table 1 and Table 2.

ID	Criteria
2	M-banking transactions are being loaded in a reasonable time
5	M-banking application provides sufficient security to perform bank transactions
10	M-banking app is easy to learn
12	In the M-banking application, terms that users would not understand were not used
13	Help function is concrete and solution-oriented
14	Help texts are an appropriate length
15	M-banking application does not contain unnecessary objects that cause confusion
16	The memory load of the M-banking application is minimal for the user
17	Operations can be completed within an appropriate number of steps
18	The way M-banking works is suitable for users
19	The way the M-banking application works suits users' mobile device usage habits
20	The M-banking app has easy-to-remember and handy shortcuts
22	M-banking application is appropriate to the user's level of understanding
23	Concepts in M-banking app are not expressed with different situations and words, so they do not cause confusion
26	M-banking app receives and evaluates customer feedback
27	The M-banking app offers convenient multimedia such as graphics and pictures
28	The content of the M-banking transactions is clearly displayed on the screen in terms of criteria such as range, depth and structure
29	The M-banking app provides a navigation that allows users to easily access information
30	The up-down and right-left weights of the display elements are balanced
31	The display elements are arranged symmetrically
33	The height, width and spacing of the display elements are balanced
34	All display elements are selected and placed to form a whole in terms of function and position
35	The height/width ratio of the shapes conforms to accepted standards and commonly used measures
36	The display shows the optimum number of components
38	M-banking application has a customer-oriented dynamic design
39	Operations can be terminated easily
40	Exiting application is easy

Table 1: Variables Used In the Model

ID	Criteria
1	The M-banking app facilitates access to bank transactions
3	The M-banking application is accessible anytime and anywhere
4	M-banking application can be easily adapted to different screen sizes

ID	Criteria
6	The information provided by the M-banking app is accurate
7	The information provided by the M-banking app is up to date
8	M-banking app gives convenient information about bank transactions
9	The M-banking app offers complete information
11	System operating instructions are easily understood
21	Necessary warnings and controls are carried for final transactions that can no longer be modified
24	The M-banking application provides the right responses to customers' requests
25	The M-banking app is sensitive to customer questions
32	The successive elements have successive and complementary functions
37	There are error checks in data entries and commands and they guide the user

Table 2: Variables Extracted From the Model

In the second step, the criteria were evaluated comparatively and the inter-factor comparison matrix (A) was obtained. In Table 3, matrix A is shown in table format.

Criteria	2	5	10	12	13	14	15	16	17	18	19	20	22	23	26	27	28	29	30	31	33	34	35	36	38	39	40
2	1	2	1/3	1/3	3	3	1/2	1/3	1/2	1/5	1/4	2	1/4	1/3	2	3	3	1/4	5	5	5	4	4	4	2	1/2	1/2
5	1/2	1	1/4	1/4	2	3	1/3	1/3	1/3	1/5	1/5	1/2	1/5	1/3	2	3	2	1/4	4	4	5	3	4	3	2	1/2	1/2
10	3	4	1	2	5	6	2	2	3	1/2	1/2	4	1/2	2	5	6	5	1/2	8	7	8	7	7	6	4	3	3
12	3	4	1/2	1	5	6	2	2	2	1/3	1/2	3	1/2	2	4	5	5	1/2	7	7	8	6	7	6	4	3	3
13	1/3	1/2	1/5	1/5	1	2	1/4	1/5	1/4	1/7	1/6	1/3	1/6	1/4	1/2	2	1/2	1/6	3	3	3	2	3	2	1/2	1/3	1/3
14	1/3	1/3	1/6	1/6	1/2	1	1/5	1/5	1/4	1/7	1/7	1/3	1/7	1/5	1/2	1/2	1/2	1/6	3	2	3	2	2	2	1/3	1/4	1/4
15	2	3	1/2	1/2	4	5	1	1/2	2	1/3	1/3	3	1/3	1/2		4	4	1/3	6	6	7	5	6	5	3	2	2
16	3	3	1/2	1/2	5	5	2	1	2	1/3	1/3	3	1/2	2	4	5	4	1/2	7	7	7	6	6	6	4	2	3
17	2	3	1/3	1/2	4	4	1/2	1/2	1	1/4	1/3	2	1/3	1/2	3	4	3	1/3	6	6	6	5	5	5	3	2	2
18	5	5	2	3	7	7	3	3	4	1	2	5	2	3	6	7	6	2	9	9	9	8	8	8	6	4	4
19	4	5	2	2	6	7	3	3	3	1/2	1	5	2	3	6	7	6	2	9	8	9	8	8	7	5	4	4
20	1/2	2	1/4	1/3	3	3	1/3	1/3	1/2	1/5	1/5	1	1/4	1/3	2	3	2	1/4	5	4	5	4	4	3	2	1/2	1/2
22	4	5	2	2	6	7	3	2	3	1/2	1/2	4	1	3	5	6	6	2	8	8	9	7	8	7	5	3	4
23	3	3	1/2	1/2	4	5	2	1/2	2	1/3	1/3	3	1/3	1	4	5	4	1/2	7	6	7	6	6	5	3	2	2
26	1/2	1/2	1/5	1/4	2	2	1/3	1/4	1/3	1/6	1/6	1/2	1/5	1/4	1	2	2	1/5	4	3	4	3	3	3	1/2	1/3	1/3
27	1/3	1/3	1/6	1/5	1/2	2	1/4	1/5	1/4	1/7	1/7	1/3	1/6	1/5	1/2	1	1/2	1/6	3	3	3	2	2	2	1/2	1/4	1/3
28	1/3	1/2	1/5	1/5	2	2	1/4	1/4	1/3	1/6	1/6	1/2	1/6	1/4	1/2	2	1	1/5	3	3	4	3	3	2	1/2	1/3	1/3
29	4	4	2	2	6	6	3	2	3	1/2	1/2	4	1/2	2	5	6	5	1	8	8	8	7	7	7	5	3	3
30	1/5	1/4	1/8	1/7	1/3	1/3	1/6	1/7	1/6	1/9	1/9	1/5	1/8	1/7	1/4	1/3	1/3	1/8	1	1/2	2	1/2	1/2	1/2	1/4	1/6	1/5
31	1/5	1/4	1/7	1/7	1/3	1/2	1/6	1/7	1/6	1/9	1/8	1/4	1/8	1/6	1/3	1/3	1/3	1/8	2	1	2	1/2	1/2	1/2	1/4	1/5	1/5
33	1/5	1/5	1/8	1/8	1/3	1/3	1/7	1/7	1/6	1/9	1/9	1/5	1/9	1/7	1/4	1/3	1/4	1/8	1/2	1/2	1	1/2	1/2	1/3	1/4	1/6	1/6
34	1/4	1/3	1/7	1/6	1/2	1/2	1/5	1/6	1/5	1/8	1/8	1/4	1/7	1/6	1/3	1/2	1/3	1/7	2	2	2	1	2	1/2	1/3	1/5	1/4
35	1/4	1/4	1/7	1/7	1/3	1/2	1/6	1/6	1/5	1/8	1/8	1/4	1/8	1/6	1/3	1/2	1/3	1/7	2	2	2	1/2	1	1/2	1/3	1/5	1/5
36	1/4	1/3	1/6	1/6	1/2	1/2	1/5	1/6	1/5	1/8	1/7	1/3	1/7	1/5	1/3	1/2	1/2	1/7	2	2	3	2	2	1	1/3	1/4	1/4
38	1/2	1/2	1/4	1/4	2	3	1/3	1/4	1/3	1/6	1/5	1/2	1/5	1/3	2	2	2	1/5	4	4	4	3	3	3	1	1/3	1/2
39	2	2	1/3	1/3	3	4	1/2	1/2	1/2	1/4	1/4	2	1/3	1/2	3	4	3	1/3	6	5	6	5	5	4	3	1	2
40	2	2	1/3	1/3	3	4	1/2	1/3	1/2	1/4	1/4	2	1/4	1/2	3	3	3	1/3	5	5	6	4	5	4	2	1/2	1

Table 3: Comparison Factor Matrix

In the third step, first, the inter-factor comparison matrix (A) was used to calculate the matrix (C), which shows the importance of the factors in the whole. Then, the W column vector, called the Priority Vector, which consists of the row averages of the matrix C, is obtained.

In the fourth step, the consistency of the model was checked. For this purpose, firstly, the vector W multiplied the matrix A and the vector D was calculated. Then, for each criterion, the values in the vector D were divided by the corresponding values in the vector W to obtain the vector E. Table 4 shows the W, D and E vector values, respectively.

<b>W</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
0.02903	0.830426	28.60606
0.023186	0.65435	28.2217
0.071636	2.122422	29.62772
0.063787	1.890297	29.63468
0.01446	0.401423	27.76094
0.011626	0.320537	27.57089
0.04591	1.342308	29.23754
0.056935	1.682944	29.55887
0.04082	1.189114	29.13064
0.11219	3.282159	29.25541
0.099646	2.940105	29.50554
0.025954	0.737276	28.40727
0.088967	2.634824	29.61579
0.051115	1.503127	29.40701
0.018336	0.512296	27.93861
0.012975	0.358741	27.64771
0.01637	0.454999	27.79458
0.079638	2.361494	29.65271
0.006635	0.186216	28.06764
0.007404	0.206414	27.87875
0.00593	0.168168	28.35798
0.009101	0.252381	27.7308
0.00825	0.228963	27.7515
0.010304	0.284472	27.60689
0.020508	0.576534	28.11275
0.036554	1.05786	28.93938
0.032731	0.94073	28.74104

Table 4: W, D and E Values

The arithmetic mean of the values in Column E was found to be  $\lambda=28,58372$ . The consistency value of the model was calculated as  $CI = \frac{\lambda-n}{n-1} = \frac{28,58372-27}{26} = 0,060912$ . For 27 factors, the Random Indicator  $RI=3,30933$ . The consistency indicator (CI) value was divided by the random indicator (RI) value and  $CR=0.018406$  value was obtained.

Since the CR value is less than 0.1, the model is found to be consistent.

In the fifth step, the mobile applications of the banks were compared among themselves, and this process was performed separately for each evaluation factor. As an example of these comparisons, the result of the analysis for factor 2 can be seen in Table 5.

Criter2: M-banking transactions are being loaded in a reasonable time.						
Banks	S1	S2	S3	P1	P2	P3
S1	1	1/3	7	3	5	9
S2	3	1	7	3	5	9
S3	1/7	1/7	1	1/5	1/3	3
P1	1/3	1/3	5	1	3	7
P2	1/5	1/5	3	1/3	1	5
P3	1/9	1/9	1/3	1/7	1/5	1

Table 5: Comparison Results for Evaluation Criter2 of Mobile Applications

In the sixth step, the comparative tables were combined by performing similar procedures as in the third step. The obtained 6 rows and 27 column matrix (S) were also multiplied by the priority vector (W) to obtain the column vector showing the percentage significance for each bank's mobile application. The importance of the mobile applications of the banks can be seen in Table 6, sorted from high to low.

Importance Level	Bank
25.99%	P2
19.43%	S2
17.85%	P1
16.50%	S3
13.26%	P3
7.36%	S1

Table 6: Importance Level of Mobile Applications

## 6. Conclusions

In this study, mobile banking applications belonging to six different banks (three of which are state banks and three of which are private banks) are evaluated within the scope of 27 criteria determined in terms of usability, which is an important quality element in mobile applications. Determined alternatives and criteria were analyzed according to Analytic Hierarchy Process. Analytic Hierarchy Process is an approach that compares criteria and determines their importance according to the binary comparison method in order to enable decision making in multi-criteria decision-making problems and to choose between criteria. As a result of the literature review, it was determined that there is no similar study that examines mobile banking applications in terms of usability and uses the criteria used in this study. In the analysis based on expert opinion, binary comparison matrices of alternatives and criteria were calculated, the consistency of the model was tested and the importance of mobile applications was calculated.

When the usability criteria are evaluated mutually, it is determined that the criteria regarding the suitability of the user's mental structure and usage habits are more important than the others are. The technical characteristics of the design related to ergonomics were found to be less important.

The first three criteria with the highest scoring value among the criteria used in the study were 18 (The way M-banking works is suitable for users), 19 (The way the M-banking application works suits users' mobile device usage habits) and 22 (M-banking application is appropriate to the user's level of understanding).

The last three criteria with the highest scoring value among the criteria used in the study were 31 (The display elements are arranged symmetrically), 30 (The up-down and right-left weights of the display elements are balanced) and 33 (The height, width and spacing of the display elements are balanced).



Because of the analyses, it was determined that the application that best meets the usability criteria among alternative mobile banking applications belongs to Bank P2, which has a 25.99% significance level. S2 bank ranked second with 19.43%, P1 ranked third with 17.85%, S3 ranked fourth with 16.50%, P3 ranked fifth with 13.26% and S1 bank ranked last with 7.36%.

Another conclusion to be drawn from the analysis is that whether they belong to the state or private bank has no effect on the usability of mobile apps. As shown in Table 6, the ranking continues as a state bank and a private bank. While the first place was a private bank (P2), the next rankings were; state bank (S2), private bank (P1), state bank (S3), private bank (P3) and state bank (S1).

When Table 6 is analyzed, it can be seen that the biggest difference is between the first and last banks P2 and S1 and the others, while the banks S2, P1 and S3 do not differ greatly. While the difference in importance between the first bank (P2) and the second bank (S2) is 6.56%, the differences between the other banks can be listed as follows; The significance difference between second bank (S2) and third bank (P1) is 1.58% (19.43% -17.85%), The significance difference between third bank (P1) and fourth bank (S3) is 1.35% (17.85% -16.50%), The significance difference between fourth bank (S3) and the fifth bank (P3) is 3.77% (16.50% -13.26%), the difference between the fifth bank (P3) and the last bank (S1) is 5.90% (13.26% - 7.36 %).

Since the consistency analysis results are less than 2%, it can be said that AHP is a suitable model for comparing bank apps, and that the selection of criteria, the selection of the expert team and the selection of the bank apps are done appropriately.

## References

- Ahire, S.L. ve Rana, D.S. (1995), "Selection of TQM Pilot Projects Using an MCDM Approach", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 12(1), 61-81.
- Akkaya, G. C. ve Demireli, E. (2010), Analitik Hiyerarşi Süreci ile Kredi Derecelendirme Analizi Üzerine Bir Model Önerisi *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1), 319-335.
- Al Harbi, K. M. (2001), Application of AHP in Project Management, *International Journal of Project Management*, 19(1), 19-27.
- Albayrak, Y. E. ve Erkut, H. (2005), Banka Performans Değerlendirmede Analitik Hiyerarşi Süreç Yaklaşımı, *İTÜ mühendislik dergisi*, 4(6), 47-58.
- Armocost, R.L., Compton, P.J., Mullens, M.A. ve Swart, W.W. (1994), An AHP Framework for Prioritizing Customer Requirements in QFD: An Industrialized Housing Application, *IIE Transactions*, 26(4), 72-79.
- Atan, M. ve Maden, U., (2005), Bireysel ve Kurumsal Kredibilitenin Analitik Hiyerarşi Süreci ile Çözülmesi, *İstatistik Mezunları Derneği ve Türk İstatistik Derneği, 4. İstatistik Kongresi*, Belek, Antalya, 8-12.
- Atan, M., Maden, U. ve Akyıldız, E., (2004), Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) Kullanımı ile Bir Bankada Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi, *İstanbul Teknik Üniversitesi, VIII. Ulusal Finans Sempozyumu*, İstanbul.
- Ayağ, Z. ve Özdemir, R.G. (2006), A Fuzzy AHP Approach to Evaluating Machine Tool Alternatives, *Journal of Intelligent Manufacturing*, 17(2), 179-190.
- Aytekin A, ve Yücel Y. B., (2017), Bankamatiklerin Arayüz Tasarımlarının Karşılaştırılması, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 4(12) 63-92
- Babic, Z. ve Plazibat, N. (1998), Ranking of Enterprises Based on Multicriterial Analysis, *International Journal of Production Economics* 56-57, 29-35
- Barbarosoğlu, G. ve Yazgaç, T. (1997), An Application of The Analytic Hierarchy Process to The Supplier Selection Problem, *Production and Inventory Management*, 38(1), 14-21.

- Bayrakdaroğlu A. ve Ege İ., (2008) Türkiye’deki Bankaların Performansının Analitik Hiyerarşi Süreci İle Değerlendirilmesi Üzerine Bir Model Önerisi, *TÜİK İstatistik Araştırma Sempozyumu*, Ankara, 8-9.
- Bertolini, M. ve Bevilacqua, M. (2006), A Combined Goal Programming-AHP Approach to Maintenance Selection Problem, *Reliability Engineering and System Safety*, 91, 839-848.
- Beyazid, O. (2005), Use of AHP in Decision-Making For Flexible Manufacturing Systems, *Journal of Manufacturing Technology Management*, 16(7), 808-819.
- Byun, D.H. (2001), The AHP Approach for Selecting an Automobile Purchase Model, *Information and Management*, 38(5), 289-297.
- Çalışkan Ö. V., (2004), Kredi Derecelendirme Kuruluşları ve Risk Değerlendirme Kriterleri, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 53-66.
- Chin, K.S., Chiu,S. ve Tummala, V.M.R. (1999), An Evaluation of Success Factors Using AHP To Implement ISO 14001-Based EMS, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 16(4), 341-362.
- Coskan N. D. ve Durdu, P. O., (2014), Kullanılabilirlik ve Yazılım Yaşam Döngüsü: Türkiye'deki Yazılım Organizasyonlarındaki Durum, UYMS pp. 55-66 pdfs.semanticscholar.org.
- Crowe, T.J. ve Noble, J.S., (1997), Multi-Attribute Analysis Of ISO 9000 Registration Using AHP, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 15(2), 205-222.,
- Dağdeviren, M. (2007), Bulanık Analitik Hiyerarşi Prosesi ile Personel Seçimi ve bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 22(4), 791-799.
- Dağdeviren, M. ve Eren, T. (2001), Tedarikçi Firma Seçiminde Analitik Hiyerarşi Prosesi ve 01 Hedef Programlama Yöntemlerinin Kullanılması, *Gazi Üni. Mühendislik-Mimarlık Fak. Dergisi*, 16(1-2), 41-52.
- Durán, O. ve Aguiloa, J. (2008), Computer-Aided Machine-Tool Selection Based on a Fuzzy AHP Approach, *Expert Systems with Applications*, 34(3), 1787-1794.
- Girginer, N. (2008), Ticari Kredi Taleplerinin Değerlendirmesine Çok Kriterli Yaklaşım: Özel ve Devlet Bankası Karşılaştırması, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 37, 132-141.
- Gould, J. D. ve Lewis, C, (1985), *Designing for Usability: Key Principles and What Designers Think*, *Communications of the ACM*, 28(3), 300-311.
- Hunjak, T. ve Jakovčević, D. (2001), AHP Based Model for Bank Performance Evaluation and Rating, *ISAHP Proceedings*, 149-157.
- İç, Y. T. ve Yurdakul M. (2000), Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) Yöntemini Kullanan Bir Kredi Değerlendirme Sistemi, *Gazi Üniversitesi, Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 15(1), 1–14.
- Ji, Y. G., ve Yun, M. H. (2006), Enhancing the Minority Discipline in the IT Industry: A Survey of Usability and User-Centered Design Practice. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 20(2), 117-134.
- Kahraman, C., Cebeci, U. ve Ulukan, Z. (2003), Multi-Criteria Supplier Selection Using Fuzzy AHP, *Logistics Information Management*, 16(6), 382-394.
- Kodali, R., ve Chandra, S. (2001), Analytical Hierarchy Process for Justification of Total Productive Maintenance, *Production Planning & Control*, 12(7), 695-705.
- Libertore, M.J. (1987), An Extension of Analytic Hierarchical Process for Industrial R&D Project Selection and Resource Allocation, *IEEE Transactions on Engineering Management*, 34(1), 12-18.
- Liu, F.H.F. ve Hai, H.L. (2005), The Voting Analytic Hierarchy Process Method for Selecting Supplier, *International Journal of Production Economics*, 97, 308-317.

- Oğuzlar A. (2007), Analitik Hiyerarşi Süreci İle Müşteri Şikâyetlerinin Analizi, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* 14, 122–134.
- Organ, A. ve Kenger, M. D. (2012), Bulanık Analitik Hiyerarşi Süreci ve Mortgage Banka Kredisi Seçim Problemine Uygulanması. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 119-135.
- Park, K. S. ve Lim C. H., (1999), A Structured Methodology for Comparative Evaluation of User Interface Designs Using Usability Criteria and Measures. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 23, 379-389.
- Pekcan B. ve Oğulata, S. N., (2008), Yazılım Ergonomisi ve Bir İşletme Yazılımı Üzerine Uygulanması, *Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü*, 18(2), 76-83.
- Rençber, Ö. F., (2010), Büyük Çaplı Projelerde Karar Verme: Analitik Hiyerarşi Süreci Uygulaması, *Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü/Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Kocaeli.
- Şevkli, M., Koh, S.C.L., Zaim, S., Demirbag, M. ve Tatoglu, E. (2008), Hybrid Analytical Hierarchy Process Model for Supplier Selection. *Industrial Management & Data Systems*, 108(1), 122-142.
- Seyrek, İ. H. ve Akşahin, A. (2016), Mobil Bankacılık Uygulamaları Kalite Faktörlerinin Analitik Hiyerarşi Prosesi İle Karşılaştırılması, *International Review of Economics and Management*, 4(3), 47-61.
- Tam, M.C.Y. ve Tummala, V.M.R. (2001), An Application of the AHP in Vendor Selection of a Telecommunications System, *Omega*, 29(2), 171-182.
- Tatar, S., Temel, Ş., Aktaş, M. S. ve Kalıpsız, O., (2016), Bankacılık Uygulamalarının İnsan Bilgisayar Etkileşimi Standartları Kullanılarak İyileştirilmesi, *10. Ulusal Yazılım Mühendisliği Sempozyumu*, 400-407.
- Terzi, Ü., Hacaloğlu, S.E. ve Aladağ, Z. (2006), Otomobil Satın Alma Problemi İçin Bir Karar Destek Modeli, *İstanbul Ticaret Üni.-Fen Bilimleri Dergisi*, 5(10), 43-49.
- Tsaur, S.H. , Chang, T.Y. ve Yen, C.H. (2002), The Evaluation of Airline Service Quality by Fuzzy MCDM, *Tourism Management*, 23, 107-115.
- Wabalickis, R.N. (1988), Justification of FMS with the Analytic Hierarchy Process, *Journal of Manufacturing Systems*, 7(3), 175-182.
- Wei, C.C., Chien, C.F. ve Wang, M.J., (2005), An AHP-based Approach to ERP System Selection, *International Journal Production Economics*, 96, 47-62.
- Yerli, R. (2006), Kamu Çalışanlarını Motive Eden Faktörlerin Analitik Hiyerarşi Prosesi İle Önceliklendirilmesi ve Bir Kamu Kuruluşunda Uygulama. *Gazi Üniversitesi/Fen Bilimleri Enstitüsü*, Ankara.
- Yüksek, İ. ve Akın, A. (2006), Analitik Hiyerarşi Proses Yöntemiyle İşletmelerde Strateji Belirleme, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(2), 254-268.
- Zone-Ching, L. ve Chu-Been, Y. (1996), Evaluation of Machine Selection by the AHP Method, *Journal of Materials Processing Technology*, 57(3), 253-258.



## Bilgi Yönetimi Dergisi

Cilt: 3 Sayı: 1 Yıl: 2020

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/by>



*Hakemli Makaleler*

*Araştırma Makalesi*

*Makale Bilgisi*

Gönderildiği tarih: 16.01.2020

Kabul tarihi: 28.04.2020

Yayınlanma tarihi: 30.06.2020

*Article Info*

Date submitted: 16.01.2020

Date accepted: 28.04.2020

Date published: 30.06.2020

*Anahtar sözcükler*

*Periyodik Sağlık Muayenesi,  
Bilgi ve Belge Yönetimi,  
Çalışan Sağlığı*

*Keywords*

*Periodical Health  
Examination, Information  
and Records Management,  
Employee Health*

*DOI numarası*

10.33721/by.676358

*ORCID*

0000-0001-6563-1311 (1)

0000-0002-1340-7366 (2)

## Bilgi ve Belge Yönetimi Çalışanlarının Periyodik Sağlık Muayenesi Takip Süreçlerinin Değerlendirilmesi\*

*Evaluation of Periodic Health Examination Follow-up  
Process of Information and Records Management Employees*

**Ayşegül Hülçen DÖNMEZ**

İstinye Üniversitesi Öğretim Görevlisi, [adonmez@istinye.edu.tr](mailto:adonmez@istinye.edu.tr)

**Güssün GÜNEŞ**

Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi,  
[gussun.gunes@marmara.edu.tr](mailto:gussun.gunes@marmara.edu.tr)

**Öz**

Henüz bir hastalık belirtisi göstermeyen sağlıklı kişilerin, tarama, muayene ve laboratuvar testleri ile danışmanlık ve sağlık okuryazarlığı eğitimi yoluyla, sağlıklarının korunmasına katkıda bulunmak amacıyla yapılan ve düzenli bir sağlık kontrolü olan Periyodik Sağlık Muayenesi (PSM), bireylerde sağlık risk faktörlerinin belirlenmesi ve tedavi edilebilir hastalıkların erken evrede teşhisi ile hastalık oranlarının azaltılmasını ifade etmektedir. Türkiye’de PSM Aile Hekimliği hizmetinin görevleri arasında olup, ülkemizde gerek PSM ile yapılan çalışmalar ve gerekse Bilgi ve Belge Yönetimi (BBY) çalışanlarının sağlık durumlarını değerlendirmeleri ve koruyucu sağlık uygulamaları ile ilgili bilgilerini gösteren bilimsel çalışmalar açısından oldukça kısıtlı ya da yetersizdir.

Bu araştırmanın amacı, “Aile Hekimliği Uygulamasında Önerilen Periyodik Sağlık Muayeneleri ve Tarama Testleri” kılavuzundan yararlanılarak oluşturulan anket soruları ile 18-65 yaş arası Bilgi ve Belge Yönetimi çalışanlarının periyodik muayenelerini nasıl takip ettiklerini değerlendirmektir. Çalışmanın araştırma türü kesitsel tanımlayıcı bir çalışmadır. Araştırmanın örneklemini, Türkiye’deki bilgi ve belge merkezlerinde çalışan bilgi yöneticileri oluşturmaktadır. Veri toplama aşamasında, 25 Şubat- 30 Nisan 2019 tarihleri arasında örnekleme 693 olan bilgi ve belge merkezi çalışanı anket formunun tamamını yanıtlamıştır. Katılımcıların unvanları akademik personel, arşiv destek elemanı, arşiv sorumlusu, arşiv uzman ve uzman yardımcısı, kütüphane yöneticisi (daire başkanı, müdür, direktör) kütüphaneci ve memur olup, çalıştıkları kurumlar halk ve belediye kütüphaneleri, üniversite kütüphaneleri, okul kütüphaneleri ile diğer kamu ve özel kurumlara ait kütüphaneler ve arşivlerdir. Elde edilen verilerin dağılımına uygun olarak demografik özellikler, çalışanların ailede ve kendilerindeki kanser ve kronik hastalık durumu, çalışanın PSM farkındalığı ve PSM Takip Bilgi Sistemi açısından vermiş oldukları yanıtlar, istatistiksel olarak değerlendirilmiştir. SPSS istatistik programında frekans dağılımları, bağıntı analizleri ve tanımlayıcı analizleri yapılmış, sonuçlar  $p < .05$  anlamlılık düzeyine göre değerlendirilmiştir. Araştırmanın bulguları, BBY çalışanlarının periyodik muayeneler ile ilgili farkındalığını ortaya koymuştur. Kronik hastalıkların ve kanserin erken teşhisinde önemli etkisi olan periyodik muayeneleri takip etmeyenlerin takip etmeme sebepleri değerlendirilmiştir. Ayrıca bu konudaki farkındalıklarını arttırmak ve periyodik olarak takip etmeleri gereken muayene ve sağlık taramalarını takip etmelerini sağlamak için izlenmesi gereken politikalara yönelik veriler toplanmıştır.

Araştırma sonuçları BBY çalışanlarının Periyodik Sağlık Muayene farkındalıklarının yetersiz olduğunu ortaya koymaktadır. BBY çalışanlarının %80,5’i Türkiye’de uygulanan Periyodik Sağlık Muayeneleri (PSM) öneri rehberi hakkında bilgi sahibi değildir. %68,1’i takip etmeleri gereken muayene ve tetkikleri bilmemekte ve %76,8’i takip etmeleri gereken muayene ve tetkikleri düzenli olarak yaptırmamaktadır. Bu çalışmada elde edilen

\*Bu makale 2019 yılında Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalında “Bilgi ve Belge Yönetimi Çalışanlarının Periyodik Sağlık Muayenesi Takip Süreçlerinin Değerlendirilmesi: Takip Bilgi Sistemi Model Önerisi” başlıklı yüksek lisans tezine dayanarak hazırlanmıştır.

verilerde BBY çalışanlarının PSM bilgi seviyelerinin yeterli olmadığı, PSM takip sürecini bilmedikleri ve bu konuda yeterli sağlık okuryazarlık bilgisine sahip olmadıkları görülmüştür. Bu çalışma ile BBY çalışanlarının periyodik olarak takip etmeleri gerekli sağlık muayenelerini takip edebilmelerine yönelik sağlık okuryazarlıklarının artırılması, yaşam kalitelerinin yükseltilmesi, koruyucu sağlık hizmetlerinden etkin şekilde yararlanabilmeleri hususunda politika belirlenmesi konusunda öncülük edilmesi hedeflenmektedir.

## Abstract

Periodic Health Examination (PHE), which is a regular health check performed to contribute to the protection of healthy people who do not show any symptoms yet, through screening, examination and laboratory tests, counseling and health literacy training, refers to the determination of health risk factors in individuals and the diagnosis of treatable diseases at an early stage and the reduction of disease rates. PHE is among the tasks of the Family Medicine health services in Turkey. It is quite limited or insufficient in terms of both PHE studies and scientific studies that show information about Information and Records Management employees' health status and preventive health practices. The aim of this study is to evaluate how Information and Records Management employees between the ages of 18-65 follow their periodic health examinations. The research type of the study is a cross-sectional descriptive study. The sample of the study consists of information and documentation center employees in Turkey. During the data collection phase, 693 information and document center employees answered the entire questionnaire between February 25 and April 30, 2019. The titles of the participants are academic staff, archive support staff, archive manager, archive specialist and assistant expert, library manager (head of department, manager, director) librarian and officer, and their institutions are public and municipal libraries, university libraries, school libraries and other public and private libraries and archives of the institutions. In accordance with the distribution of the data obtained, demographic features, the cancer and chronic disease status of the employees and their the families, the employees' PHE awareness and PHE Follow-up Information System were evaluated statistically. Frequency distributions, correlation analyzes and descriptive analyzes were performed in the SPSS statistics program, and the results were evaluated according to  $p < .05$  significance level. The findings of the study revealed the awareness of Information and Records Management employees regarding periodic examinations. The reasons for not following the periodic examinations, which have an important effect in the early diagnosis of chronic, diseases and cancer, were also evaluated. In addition, data on policies to be followed have been collected in order to increase their awareness on this issue and to follow up the examinations and health screenings they need to perform periodically.

The results of the research reveal that the periodic health examination awareness of Information and Records Management employees is insufficient. 80.5% of the employees is not aware of the Periodic Health Examination guide implemented in Turkey. 68.1% of the participants does not know which examinations they should follow and 76.8% of them does not follow them regularly. In the data obtained in this study, it was seen that Information and Records Management employees' PHE knowledge levels were not sufficient, they did not know the PHE follow-up process and did not have sufficient health literacy knowledge. With this study, it is aimed to be a pioneer in increasing the health literacy, increasing the quality of life, and making effective use of preventive health services for Information and Record Management employees to follow the health examinations that they need to follow periodically.

## 1. Giriş

Halk Sağlığı ve Koruyucu Sağlık Hizmetlerinin önemi özellikle içinde bulunduğumuz küresel salgın ile daha çok ortaya çıkmaktadır. Gerek salgın hastalıklarda gerek bulaşıcı olmayan kronik ve onkolojik hastalıkların önlenmesi, erken teşhis edilmesi ve tedavi maliyetlerinin azaltılarak devletlerin üzerindeki yükün en aza indirilmesi için bireylerin kendi sağlıklarının korunması ve geliştirilmesine yönelik önlemler alması ve bu konularda bilgi sahibi olmaları elzemdir.

Nüfusun sağlığına duyulan endişe, yani halk sağlığı uzun bir tarihe sahiptir ve eskiden günümüze kadar olan dokümantasyonu çok geniştir. Tarihi belgeler bu alanın tanımına ilişkin bilgiler sağlamaktadır. Tarihi belgelerin en önemlisi de Yunanistan'ın "Altın Çağı"nın tıbbi dehası olan Hipokrat'ın yazılarıdır. 'Hava, Su ve Toprak' isimli çalışması halk sağlığı alanına ait en önemli örneklerden biridir. Bu eserde Hipokrat "Kim tıp bilimini en iyi şekilde araştırmak istiyorsa şu süreci izlemeli" demiş ve ardından iklim, su kalitesi, meslek, yaşam tarzı gibi fenomenleri sıralamıştır. Hipokrat'ın eserindeki bu açıklama bugünkü çevresel, mesleki ve davranışsal sağlık alanlarının içeriğinin kapsamlı bir açıklamasıdır (Lilienfeld ve Schneider, 2008, s.5). 1915 yılında Yale Tıp Fakültesi bünyesinde Yale Halk Sağlığı Anabilim Dalı'nın kurucusu Amerikalı bakteriyolog Charles-Edward Amory Winslow (1877-1957), halk sağlığını, bireylerin, toplumun, özel ve kamu kuruluşlarının organize çabaları ve bilinçli seçimleri

yoluyla hastalığı önleme, yaşam süresini uzatma ve sağlığı teşvik etme bilimi ve sanatı olarak tanımlamıştır (Merrick, 2016, ss.4-8).

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) anayasasında da belirtildiği gibi sağlık sadece hasta veya sakat olmamak değil beden, ruhen ve sosyal yönden iyi olma durumudur (World Health Organization [WHO],1948). Sağlık hizmetleri insan sağlığını olumsuz yönde etkileyen tüm zararlı etkilerin yok edilmesi, muayene edilmesi aynı zamanda bedensel ve ruhsal yetenekleri azalan bireylerin kendi kendilerine yeter hale gelmelerini sağlayan tıbbi çalışmaların tümüdür. Sağlık hizmeti kavramı sağlığın korunması ve hastalıkların tedavisi için yürütülen hizmetlerin tümüdür (Kömürlü, 2010, s.2).

Sağlık hizmetleri bireylerin sağlık durumlarını yükseltmek amacıyla teşhis, tedavi ve rehabilitasyon gibi her türlü koruyucu ve tedavi edici hizmetlerin tamamıdır ve koruyucu, tedavi edici ve rehabilite edici sağlık hizmetleri olmak üzere üç şekilde sınıflandırılır (Pamukçu, 2018, ss.7-8). Periyodik Sağlık Muayeneleri (PSM) ise koruyucu sağlık hizmetleri kapsamında verilmesi zorunlu sağlık hizmetleridir. Kişileri hastalanmadan, sakat kalmadan koruyan ve bu nedenlerle erken ölümü önlemek için sunulan sağlık hizmetleri koruyucu sağlık hizmetleridir. Primer, sekonder ve tersiyer koruyucu sağlık hizmetleri olarak ayrılmaktadır (Öztürk, 2011, ss.3-26). Çevredeki olumsuz koşulların yok edilmesi, aşılama, beslenme eğitimi, sağlık eğitimi, kazaları önlemek için alınan önlemler gibi müdahaleler ile hastalığın bireylerde başlamadan önce önlenmesini sağlayan koruyucu sağlık hizmetleri primer hizmetlerdir. Hastalıkların belirtilerinin henüz ortaya çıkmadığı veya belirtilerin ileri seviyede belirgin olmadığı dönemlerde teşhis edilip tedavi edilmesi olan ikincil koruma sağlık hizmetlerine “erken tanı” hizmetleri de denir (Türk Tabipler Birliği,2005).

Aile Hekimi Kanunu’na göre aile hekimi bireylere yaş ve cinsiyet ayrımı yapmaksızın birinci basamak sağlık hizmetlerini vermekle yükümlü, gerektiğinde gezici sağlık hizmeti de veren ve tam gün esasına göre çalışan hekim ya da uzman hekimlerdir (Aile Hekimliği Kanunu, 2004). Aile hekimlerinin görevleri arasında birinci basamak tedavi hizmetlerinin verilmesinin yanı sıra kendisine kayıtlı kişilerin periyodik sağlık muayenelerini yapmak, kişileri yılda en az bir kez değerlendirmek ve kanser ve kronik hastalıkların erken teşhisi için sağlık taramalarını yapmak da bulunmaktadır (Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü,2017).

Dünya Sağlık Örgütü Sağlık İstatistikleri Serisi verilerine göre 2016 yılında gerçekleşen 57 milyon ölümün %71’ini bulaşıcı olmayan hastalıklar oluşturmaktadır. Bulaşıcı olmayan hastalık ölümlerinin başında ise %44 ile kardiyovasküler hastalık ölümleri, %22 ile kanser ölümleri, %9 ile kronik solunum yolu yetmezliği nedeniyle ölümler ve %4 diyabet nedenli ölümler olmak üzere dört hastalık grubu yer almaktadır (World Health Organisation, 2018).

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) ölüm nedenleri istatistik verilerine göre daha önceki yıllarda olduğu gibi 2018 yılında da ilk üç sırada %39,5 ile dolaşım sistemi hastalıkları, %19,3 ile kanser ve %11,8 ile solunum sistemi hastalıkları yer almaktadır (TÜİK, 2019). TÜİK verilerine göre erkeklerde en sık görülen kanser türlerinin başında akciğer kanseri, prostat kanseri ve kolorektal kanser gelmekte olup kadınlarda en çok görülen kanser türlerinin başında ise meme kanseri, tiroid ve kolorektal kanser gelmektedir (TÜİK Kanser İstatistikleri, 2017).

## 2. Periyodik Sağlık Muayeneleri

Periyodik sağlık muayenesi (PSM), bir hastalık belirtisi göstermeyen sağlıklı kişilerin, sağlıklarının korunmasına katkıda bulunmak amacıyla yapılan düzenli sağlık kontrolüdür. Sağlık taramalarını, muayene ve laboratuvar testlerini ve sağlık eğitimi gibi danışmanlık hizmetlerini kapsamaktadır (Tugay, 2015, s.27).

PSM’nin tarihsel gelişimine baktığımızda ilk check-up kavramı ilk kez ABD’de 1921 yılında bir sigorta şirketi tarafından kullanılmış ve 1925 yılında Amerikan Tıp Birliği tarafından 35 yaş üzeri yetişkinlerin düzenli sağlık muayenesi yaptırması gerekliliğini destekleyen bir bildirme yayımlanmıştır (Çevikkalp, 2010, ss.6-26). 1976 yılında Kanada Önleyici Sağlık Bakım Çalışma Kuvveti koruyucu sağlık hizmetlerini sağlamada birinci basamak hizmet sağlayıcılarını destekleyen klinik uygulama kılavuzları geliştirmek üzere kurulmuştur (Çepe, 2018, s.3). 1984’de The U.S. Preventive Services Task Force (USPSTF) koruyucu sağlık ve kanıta dayalı tıp konularında bağımsız ve gönüllü olarak hizmet veren ulusal bir uzman kuruluş olarak çalışmalarına başlamıştır ve üyeleri dahili tıp, aile hekimliği, çocuk

sağlığı, davranışsal sağlık, kadın hastalıkları ve hemşirelik gibi alanların da yer aldığı birinci basamak sağlık hizmet sunumu yapan sağlık personelinde oluşmaktadır. USPSTF, belirli bir önleyici hizmetin, bireyin ihtiyaçlarına uygun olup olmadığına karar vermesine yardımcı olmak için önerilerde bulunur (USPSTF, 2018).

Ülkemizde aile hekimlerinin görevlerinden biri olan periyodik muayenelerle ilgili ilk çalıştay 1-3 Aralık 2011 tarihleri arasında düzenlenmiştir. Aile hekimlerinden alınan geri bildirimler sonucunda çalıştay sonunda oluşturulan PSM rehberindeki skorlama sisteminin net olmadığı ve yanlış anlaşılmalara sebep olabileceği sebebi ile 8-10 Ekim 2012 tarihleri arasında ikinci bir çalıştay düzenlenmiştir. Aile Hekimleri Dernekleri Federasyonu, Türk Tabipleri Birliği temsilcileri, Türkiye Aile Hekimleri Uzmanlık Derneği ve akademisyenlerin katıldığı çalıştayda çocukluk, erişkinlik ve yaşlılık yaş grupları için ayrı oturumlar yapılmıştır. Çalıştay sonucunda kanıtı olmayan ya da kanıtı zayıf ya da orta derecede olan muayene ve tarama başlıkları rehberden çıkartılmış ve “Aile Hekimliği Uygulamasında Önerilen Periyodik Muayene ve Tarama Testleri Rehberi” adıyla son şeklini almıştır (T.C. Sağlık Bakanlığı Türkiye Halk Sağlığı Kurumu, 2015).

T.C. Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü PSM Öneri Rehberinin Hazırlanma Süreci’nde ise birinci basamak sağlık kuruluşlarına yapılan başvuruların çoğunluğuna ve ihtiyaca göre ilgili birimlerden görüşler alınarak ve akademik yayınlar incelenerek tarama yapılması gereken durumlar ve tarama sıklıkları belirlenir. Örneğin kadın sağlığı ile ilgili taramalarda Kadın ve Üreme Sağlığı Dairesi Başkanlığı ile görüşülür. Aynı şekilde çocuklarda takip edilmesi gereken taramalar ya da çocuklara D vitamini dağıtımı ile ilgili durumlar Çocuk ve Ergen Sağlığı Dairesi Başkanlığı tarafından bildirilir. Kronik Hastalıklar ve Yaşlı Sağlığı Dairesi Başkanlığı’ndan kronik hastalık takibinde yapılacak taramalar için görüş alınır. Akademik yayınlar ve ilgili Daire Başkanlıkları, Genel Müdürlükler ve Sivil Toplum Kuruluşları’nın önerileri ile takip edilmesi gereken periyodik taramalar belirlenir. Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü’ne bağlı daire başkanlıkları görev alanına giren konularda ve Sağlık Bakanlığı politikaları doğrultusunda daha kaliteli sağlık sunumu için belli aralıklarla çalıştaylar düzenleyerek bilgi güncellemesi yaparlar. Birinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışmaların etkinliğini arttırmak için aile hekimleri tarafından performans dayalı ve zorunlu olarak yapılmasına karar verilmiş taramalar için Sağlık Bakanlığı Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü tarafından Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS)’ne bu taramalar entegre edilir. Ayrıca takip edilmesi gereken taramalar belirlenirken akademik güncellemeler de taranır ve çalışmaya dahil edilir (Şenay Gençer, Mülakat: Ayşegül Hülçen Dönmez, Ankara, 2018).

### 3. Gereç ve Yöntem

Bu araştırma kesitsel tanımlayıcı bir çalışmadır. Tanımlayıcı araştırmalar bir bölgede yaşayan nüfusun yaş, cinsiyet, bölge ve sosyoekonomik-kültürel özelliklerine göre dağılımlarını, bireylerin sağlık konusunda bilgi, tutum ve davranışlarını, hastalıkların yer zaman ve kişisel özelliklere göre dağılımlarını incelerken, kesitsel araştırma ise herhangi bir hastalığın ya da konunun toplumda görülme sıklığını inceleyen araştırma türüdür (Sümbüloğlu,1999).

Çalışmanın evrenini Türkiye’deki tüm bilgi ve belge merkezi çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme seçilirken, küme örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Küme örnekleme çok büyük olduğundan bir özellik etrafında kümelenmiş alt grupları örnekleme birimi olarak seçilerek BBY çalışanlarının bulunduğu bilgi ve belge yönetimi merkezlerinden rastgele örnekler seçilmiştir. Evrenin örneklemin yansıtması için %95 güven düzeyi ve .05 hata aralığında 1.000.000’den fazla BBY çalışanı sayısına sahip olan ülkemizde örneklemin en az 384’üne ulaşılması hedeflenmiştir. Anket sorularında BBY çalışanlarının sağlık okuryazarlıkları ve PSM bilgi düzeyleri değerlendirilmiştir.

Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Etik Kurulu tarafından 18.02.2019 tarihinde alınan onay sonrasında bir anket sistemi olan Survey Monkey web sitesi üzerinden hazırlanan anket çalışması 25 Şubat- 30 Nisan 2019 tarihleri arasında çalışmanın örnekleme açılmıştır. Çevrimiçi olarak hazırlanan anket soruları, BBY çalışanlarının üye olduğu BBY Haber, BBY Haber Portalı, Kütüphaneci, Türk Kütüphanecileri Derneği, Kutup-1 gibi Facebook ve LinkedIn grupları; Çalışan Kütüphaneciler whatsapp ve elektronik posta iletişim grupları ile paylaşılmıştır. Ayrıca Türkiye genelindeki Belediye ve Halk Kütüphaneleri ile Üniversite Kütüphanelerine e-posta ile çevrimiçi anket bağlantısı ile ankete

katılım için davet gönderilmiştir. 693 BBY çalışanı anket formunun tamamını yanıtlamıştır. Anketin tamamını doldurmayan katılımcılar değerlendirme dışı bırakılmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS 22.0 yazılım programında bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Demografik özellikler ve çok seçmeli soruların frekans dağılımları incelenmiş, ki kare testi; çoklu grup karşılaştırmalarında ise post hoc testlerinden Games-Howell testi uygulanmıştır.

T.C. Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Kurumu tarafından yayımlanan “Aile Hekimliği Uygulamasında Önerilen Periyodik Muayene ve Tarama Testleri Rehberi”nden yararlanılarak hazırlanan anket beş bölümden oluşmaktadır:

1. Bölüm: Demografik özellikler ile ilgili beş adet soru bulunmaktadır
2. Bölüm: Ailede ve katılımcılarda kanser ve kronik hastalık durumunu sorgulayan dört adet soru bulunmaktadır.
3. Bölüm: PSM farkındalık sorularından oluşmaktadır.

Katılımcıların takip etmeleri gereken muayene ve tetkikleri bilip bilmedikleri ve takip edip etmedikleri, ayrıca aile hekimlerini periyodik muayene ve tetkikler için ziyaret edip etmedikleri ya da aile hekimliklerinden PSM için bir yönlendirme mesajı alıp almadıklarına yönelik toplam yedi adet soru bulunmaktadır.

4. Bölüm: Yaş ve cinsiyete göre kategorize edilmiş PSM’leri takip durumu, takip yöntemi ve takip etmeme sebepleri ile ilgili sorular yer almaktadır.
5. Bölüm: Anket çalışmasının son bölümünde katılımcılara takip etmeleri gereken muayene ve tetkikler için bilgi ve yönlendirme mesajı almalarının PSM takibinde etkili olup olmayacağı ve bu yönlendirmelerin hangi kanal/ kanallar aracılığıyla yapılmasını istedikleri sorulmuştur.

## 4. Bulgular

### 4.1. Demografik Bulgular

Tablo 1 çalışmaya katılanların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalıştıkları kurum, kadro dereceleri ve özel sağlık sigortası durumlarına yönelik sonuçları göstermektedir. 693 BBY çalışanın %49,4’ü 18-34 yaş aralığında; %36,1’i 35-49 yaş aralığında ve %14,6’sı 50 yaş ve üzerindedir. %52,7’si kadın %47,3’ü erkektir. Katılımcıların çoğunluğunu yüksek lisans ve lisans mezunları oluşturmakta olup bu oran sırasıyla %20,9 ve %66,8’dir. BBY çalışanlarının %48,8’i kütüphaneci pozisyonunda, %14,4’ü yönetici pozisyonunda, %18,3’ü memur, %10,7’si akademik personel, %7,8’i arşiv sorumlusu ya da personeli olarak çalışmaktadır.



Özellik	N	%
Yaş		
18-34	342	49,4
35-49	250	36,1
50 Yaş ve Üzeri	101	14,6
Cinsiyet		
Kadın	365	52,7
Erkek	328	47,3
Eğitim Durumu		
Lise	28	4
Önlisans	36	5,2
Lisans	463	66,8
Yüksek Lisans	145	20,9
Doktora	21	3
Çalışılan Kurum		
Araştırma/Konu Kütüphaneleri	36	5,2
Arşiv	60	8,7
Halk veya Belediye Kütüphaneler	254	36,7
Okul Kütüphanesi	13	1,9
Üniversite Kütüphanesi	299	43,1
Diğer Özel ya da Kamu Kurumları	31	4,5
Kadro/Unvan		
Akademik Personel	74	10,7
Arşiv Destek Elemanı	16	2,3
Arşiv Sorumlusu	13	1,9
Arşiv Uzmanı/Uzman Yardımcısı	25	3,6

Tablo 1. BBY çalışanlarının demografik özelliklerinin dağılımı

#### 4.2. Kanser ve Kronik Hastalık Farkındalık Bulguları

Tablo 2’de görüldüğü kanser ve kronik hastalık değerlendirme sorularının bulgularına göre ise araştırmaya katılan 693 BBY çalışanının %61,6’sının ailesinde kronik hastalık olup, %24,5’i kendisinde kronik bir hastalık olduğunu belirtmiştir. Ailede kanser öyküsü olan katılımcı oranı %30,3 iken kanser tanısı almış katılımcı oranı %2,9’dur.

Ailede kronik hastalık var mı?	N	%
Evet	427	61,6
Hayır	239	34,5
Bilmiyorum	27	3,9
Kronik bir hastalığınız var mı?		
Evet	170	24,5
Hayır	470	67,8
Bilmiyorum	53	7,6
Ailede kanser öyküsü var mı?		
Evet	210	30,3
Hayır	457	65,9
Bilmiyorum	26	3,8
Kesinleşen kanser tanınız var mı?		
Evet	20	2,9
Hayır	673	97,1
Toplam	693	100

Tablo 2. Katılımcıların kanser ve kronik hastalığa sahip olma durumu

#### 4.3. Katılımcıların PSM Bilgi ve Farkındalık Durumları

Anketin üçüncü bölümünde yer alan PSM farkındalık sorularında elde edilen verilere göre çalışmaya katılan BBY çalışanlarının %80,5'i Türkiye'de uygulanan PSM öneri rehberi hakkında bilgi sahibi değildir. %68,1'i takip etmeleri gereken muayene ve tetkikleri bilmemekte ve %76,8'i takip etmeleri gereken muayene ve tetkikleri düzenli olarak yaptırmamaktadır. (Tablo 3)

PSM Bilgi Soruları	N	%
Türkiye’de uygulanan Aile Hekimliği PSM Öneri Rehberi hakkında bilgi sahibi misiniz?		
Evet	135	19,5
Hayır	558	80,5
Takip etmeniz gereken koruyucu muayene ve tetkikleri biliyor musunuz?		
Evet	221	31,9
Hayır	472	68,1
Takip etmeniz gereken muayene ve tetkikleri düzenli olarak yaptırıyor musunuz?		
Evet	161	23,2
Hayır	532	76,8

Tablo 3. Katılımcıların PSM hakkındaki genel bilgi durumları

Yapılan Ki-Kare analizleri sonucunda katılımcıların çalıştıkları kurum ve kadroları ile takip etmeleri gereken muayene ve tetkikleri bilme ve yaptırma durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı görülmüştür. Katılımcıların ailesinde kronik hastalık olma durumu ile PSM yaptırma durumları arasındaki ilişki anlamlıdır. Ailesinde kronik hastalığı olanların PSM yaptırma durumu olmayanlara göre daha yüksektir ( $\chi^2=11,177$ ,  $p=0,004$ ) (Tablo4)

Gruplar	PSM Yaptırma Durumu		X <sup>2</sup>	sd	p
	Evet	Hayır			
Ailede kronik hastalık durumu	Evet %27,2	Hayır %72,8	11,177	1	0,004
	Hayır %18,0	Bilmiyorum %82,0			
	Bilmiyorum %7,4	%92,6			

Tablo 4. PSM Yaptırma durumunun ailede kronik hastalık olma değişkenine bağımlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan bağımlı analiz sonuçları

Katılımcıların %89 gibi büyük bir çoğunluğu PSM’nin kronik hastalıkların erken tanı ve tedavisinde etkili olduğunu belirtmişlerdir.



Şekil 1. Katılımcıların PSM'nin kanser ve kronik hastalıkları önlemedeki etkisi hakkındaki düşüncesi

Çalışmaya katılan BBY çalışanlarının 94,8 gibi büyük bir oranı kayıtlı oldukları aile hekimini biliyorken %5,2'si hangi aile hekimine kayıtlı olduğunu bilmemektedir. Katılımcılara aile hekimi ziyaret sebepleri sorulduğunda ise koruyucu sağlık hizmetlerinin önemli bir basamağı ve ilk hizmet noktası olan aile hekimlerini ziyaret sebebinde tedavi %64,7 ile ilk sırada yer almaktadır. Rutin kontrol için aile hekimlerine giden katılımcı oranı % 14,6 ve check-up için aile hekimlerini ziyaret eden katılımcı oranı ise %2,3'tür. Araştırmaya katılan BBY çalışanlarının %88,2'si aile hekimlerinden periyodik olarak yaptırmaları gereken muayene ve tetkikler için bilgi ve yönlendirme mesajını almadığını belirtmişlerdir.

PSM bilgi ve farkındalık sorularında ayrıca yaş ve cinsiyete göre kategorize edilmiş PSM'leri takip durumu, takip yöntemi ve takip etmeme sebepleri değerlendirilmiştir. T.C. Halk Sağlığı Kurumu'nun "Aile Hekimliği Uygulamasında Önerilen Periyodik Sağlık Muayeneleri ve Tarama Testleri" kılavuzunda Türkiye'de ve dünyada en çok görülen ve en çok ölüme neden olan kronik hastalıkların ve kanserin erken teşhisi için yapılması gereken taramaların periyodları ve hangi yaştan itibaren başlaması gerektiği belirtilmiştir.

Dünya Sağlık Örgütü tarafından en riskli 10 hastalıktan biri olarak kabul edilen ve yapılan araştırmalarda kanserle yakın ilgisi olduğu anlaşılan obezite Sağlık Bakanlığı'nın da üzerinde önemle durduğu konulardan biridir. Ülkemizde kadınların %20,9'u erkeklerin ise %13,7'si obez durumda olup Türkiye'de toplam obezite oranı %17'dir. Obezite kalp hastalıkları başta olmak üzere yol açtığı birçok hastalıkla beraber sağlık harcamalarında önemli bir yer tutmaktadır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2018) "Aile Hekimliği Uygulamasında Önerilen Periyodik Sağlık Muayeneleri ve Tarama Testleri" kılavuzu 18-65 yaş arası bireylerde obezitenin önlenmesi ve metabolik sendromun değerlendirilmesi için yılda bir kez boy, BKİ, ve bel çevresi ölçümü ile birlikte, glukoz ölçümü, total kolesterol, HDL, LDL kolesterol, trigliserid, ALT, kreatinin ölçümü ve TSH ölçümü laboratuvar tetkiklerinin yapılmasını önermektedir. Kalp hastalıkları, kolesterol ve diyabetin erken tanısı amacıyla risk faktörü taşıyanlarda 18 yaşından sonra, tüm bireylerde ise 35 yaşından sonra beş yılda bir en az 12 saat açlıktan sonra serum lipid profili taraması yapılması önerilir. Serum lipid profili taraması TG, HDL, LDL testlerini içermektedir. Tiroid fonksiyon anomalilerinin erken tanısı amacıyla 35 yaşın üzerindeki tüm yetişkinlere beş yılda bir Tiroid Fonksiyon Testlerinin (TSH), üç yılda bir Oral Glukoz Tolerans Testi (OGTT) veya HbA1c testleri ile diyabet taraması, 50 yaş ve üzerindeki tüm yetişkinlere ise yılda bir Gaitada Gizli Kan (GGK) ve on yılda bir kolonoskopi taraması önerilmektedir (T.C. Sağlık Bakanlığı Türkiye Halk Sağlığı Kurumu, 2015).

Araştırmaya katılan 18 yaş üzeri 693 BBY çalışanın %40,8'i yılda en az bir kez boy, kilo ve BKİ ölçümlerini yaptırırken sadece %17,2'si obezitenin önlenmesi amacıyla Aile Hekimliği Uygulamasında önerilen laboratuvar tetkiklerini yaptırdığını belirtmiştir. Obezitenin önlenmesi için yapılması gereken boy, kilo ve BKİ ölçümlerini yaptırmayan katılımcıların %29,7'si gerekli görmediğini, %25,4'ü hangi aralıklarla takip etmesi gerektiğini bilmediğini, %19,2'si önemli olduğunu bilmediğini ve %13,1'i obezitenin önlenmesi için önerilen BKİ, boy, kilo ölçümlerini unuttuğunu belirtmiştir. (Tablo 5)

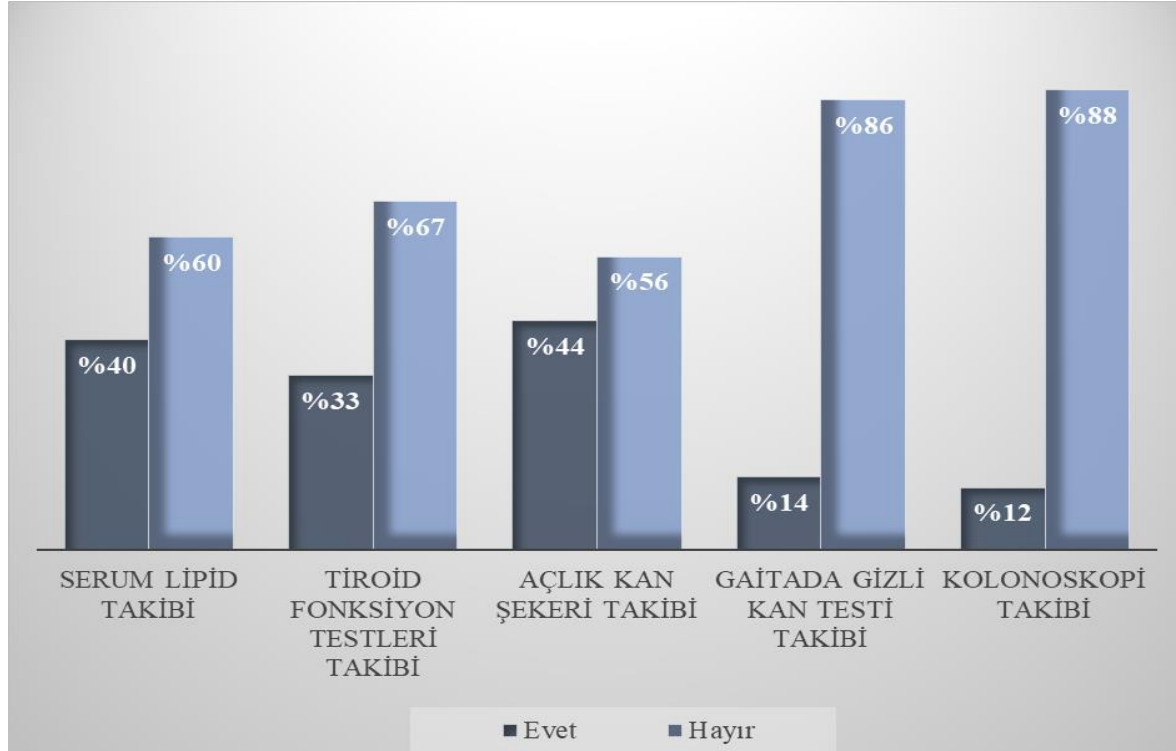
	N	%	
Obezitenin Önlenmesi İçin Önerilen BKİ, Boy, Kilo Ölçümlerini Takip Etmeme Sebepleri	Gerekli görmüyorum	152	%29,7
	Önemli olduğunu bilmiyordum	98	%19,2
	Hangi zaman aralıklarında yaptırmam gerektiğini bilmiyordum	130	%25,4
	Unutuyorum	67	%13,1
	Zamanım yok	52	%10,2
	Diğer	12	%2,3
<b>Toplam</b>	<b>511</b>	<b>%100,0</b>	

Tablo 5. Obezitenin önlenmesi için önerilen boy, kilo ve BKİ ölçümlerini takip etmeme nedenleri (N sayısı örneklem sayısını geçmektedir)

Şekil 2'de görüldüğü gibi araştırmaya katılan 35 yaş üzeri 250 BBY çalışanın %40'ı serum lipid takibi yaptığını %60'ı ise takip etmediğini belirtmiştir. Kalp hastalıklarının Türkiye'de ve dünyada ölüme neden olan hastalıkların başında yer aldığı göz önüne alındığında takip oranının istenilen seviyede olmadığını söyleyebiliriz. Serum lipid takibi yapmayan 35 yaş üzeri katılımcılara takip etmeme nedenleri sorulduğunda takip etmeyen katılımcıların %31'i beş senede bir kez yapılması gereken serum lipid profili testinin takibinin önemli olduğunu bilmediğini, %30,3'ü ise hangi zaman aralıklarında takip etmesi gerektiğini bilmediğini belirtmiştir. Serum lipid takibi yapan BBY çalışanlarına nasıl takip ettikleri sorulduğunda ise katılımcıların %65,9'u kendi takip ettiğini belirtirken, %12,3'ü sağlık hizmeti aldıkları özel hastaneler tarafından, %2,8'i ise özel sağlık sigortaları tarafından yönlendirildiklerini belirtmişlerdir.

35 yaş üzeri BBY çalışanlarının %33'ü tiroid fonksiyon anomalilerinin erken tanısı amacıyla beş yılda bir yapılması gereken Tiroid Fonksiyon Testlerinin (TSH) takibini yapmadığını belirtmiştir. (Şekil 2) Tiroid fonksiyon anomalilerinin erken tanısı amacıyla beş yılda bir yapılması gereken Tiroid Fonksiyon Testlerini (TSH) takip ettiğini belirten 35 yaş ve üzeri katılımcıların %65,7'si TSH takibini kendileri yapmakta olup %17,5'i aile hekimleri tarafından, %13,3'ü ise özel hastaneler tarafından bu testi yaptırmaları için yönlendirildiklerini belirtmişlerdir. TSH takibi yaptırmadığını belirten 35 yaş ve üzeri katılımcıların %30,8'i takip etmeme sebebi olarak hangi zaman aralıklarında yaptırmam gerektiğini bilmiyorum cevabını vermişlerdir. %29,5'i bu testin önemini bilmemekte, %18,2'si ise taramayı gerekli görmemektedir. %10,1'i unuttuğu için, %9,1'i ise zamansızlık nedeniyle takip edemediklerini belirtmişlerdir.

50 yaş ve üzeri 101 BBY çalışanın %86'sı kolorektal kanserin erken tanısı amacıyla yılda bir gaitada gizli kan testi ve %88'i on yılda bir kolonoskopi takibi yapmadığını belirtmiştir. (Şekil 2) GGK testi takibi yapan katılımcıların %37,5'i aile hekimleri tarafından yönlendirildiklerini, %50'si ise bu taramayı kendilerinin takip ettiğini belirtmişlerdir. Takip yapmayan katılımcıların %29,9'u GGK testini hangi zaman aralıklarında yaptırmaları gerektiğini bilmedikleri, %28'i testin önemli olduğunu bilmedikleri ve %13,1'i ise unuttukları için yaptırmadıklarını belirtmişlerdir.



Şekil 2. Katılımcıların PSM Takip Durumları

Cinsiyet ve yaşa göre serum lipid profili taraması arasında anlamlı bir fark görülmüştür. ( $\chi^2=14,025$ ,  $p=0,003$ ). 40 yaş altı kadınlarda ve 50 yaş altı erkeklerde serum lipid profil taraması takip oranı 40 yaş ve üzeri kadın katılımcılar ile 50 yaş üzeri erkek katılımcılara göre daha düşüktür. Serum lipid takip oranı en yüksek katılımcılar %27,1 ile 50 yaş ve üzeri erkek katılımcılardır.

Meme kanseri kadın sağlığını en fazla etkileyen kanser türüdür. Her yıl gün geçtikçe artan ve batı ülkelerinde her dokuz kadından birinin yakalandığı kadınlarda en sık görülen kanser türü olan meme kanseri taramasında Kendi Kendine Meme Muayenesi (KKMM), Klinik Meme Muayenesi (KMM) ve Mamografi olmak üzere üç tür tarama yöntemi bulunmaktadır (Balcı,2011).

Aile Hekimliği Uygulamasında Önerilen Periyodik Sağlık Muayeneleri ve Tarama Testleri” kılavuzu 20 yaş üstü tüm kadınların meme kanseri farkındalığını artırmak ve meme kanserinin erken tanısı amacıyla ayda bir kez KKMM; 20-40 yaş arası kadınlarda KKMM yanı sıra ailesinde kanser öyküsü bulunanlara yılda bir bulunmayanlara iki yılda bir hekim tarafından KMM yapılmasını; 40-69 yaş arası bütün kadınlara yılda bir hekim tarafından KMM ve iki yılda bir dijital/konvansiyonel mamografi yapılmasını önermektedir (T.C. Sağlık Bakanlığı Türkiye Halk Sağlığı Kurumu, 2015).

Çalışmaya katılan 365 kadın BBY çalışanın %54,7'si meme kanseri erken teşhis ve tedavisi için ayda bir kez uygulaması önerilen KKMM'yi yaptıklarını, %45,3'ü ise yapmadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %29,1'i KKMM'yi unuttukları için yapmadığını, %25,5'i ise nasıl yapılacağını bilmediklerini belirtmişlerdir. %17,'si KKMM'yi aklına geldikçe yapmakta, %13,6'sı hangi sıklıkla yapacağını bilmemekte, %8,2'si gerekli görmemekte olup %5'i ise zamanı olmadığı için yapmadığını belirtmiştir.

Araştırmaya katılan BBY çalışanlarından 20 yaş ve üzeri tüm kadınların %20'si iki yılda bir yapılması önerilen KMM'yi takip ettiklerini %80'i ise takip etmediğini belirtmişlerdir. KMM'yi nasıl takip

ettikleri sorusuna ise katılımcıların %58,5'i kendi takip ettiğini ve %22'si özel hastaneler tarafından yönlendirildiğini belirtmişlerdir. Aile hekimlerinin 20 yaş ve üzeri kadın katılımcıların sadece %8,5'ini meme kanseri erken teşhisi için hekim muayenesine yönlendirdiği görülmektedir. KMM'yi takip etmeyen kadın katılımcıların %28,5'i unuttuklarını, %27,6'sı ise hangi sıklıklarla takip edeceğini bilmediklerini belirtmişlerdir

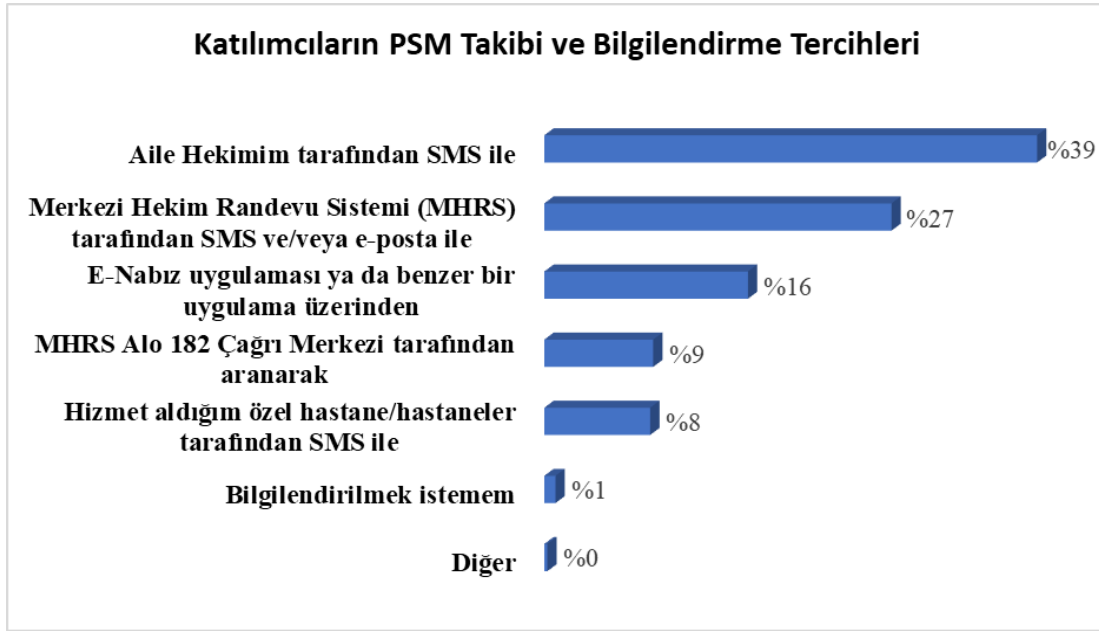
Kadın katılımcıların %52,3'ü rahim ağzı kanseri erken tanı ve tedavisi amacıyla beş yılda bir yapılması önerilen Pap-smear testini takip edip yaptırırken hala %47,7 gibi büyük bir oran bu testi yaptırmadıklarını belirtmişlerdir. Pap-smear takibi yapan kadın katılımcıların %58,6'sı testin takibini kendileri yaparken %19,5'i hizmet aldıkları özel hastaneler tarafından yönlendirildiğini ve sadece %15,6'sı aile hekimleri tarafından yönlendirildiklerini belirtmişlerdir. Smear takibi yapmayan kadın katılımcıların %26,7'si hangi periyotlarda yapılması gerektiğini bilmediklerini, %21,7'si ise unuttukları için takip edemediklerini belirtmişlerdir. Erken tanı ve hatta korumada bu kadar etkili olan testin gerekli olmadığını düşünen katılımcı oranı ise %20,8'dir.

Meme kanseri erken teşhis ve tedavisi için 40-69 yaş arası bütün kadınlarda iki yılda bir dijital/konvansiyonel mamografi yapılması gerekmektedir. 40 yaş ve üzeri kadınlara iki yılda bir mamografi yaptırma durumu sorulduğunda 40 yaş ve üzeri kadın katılımcıların %36,4'ü yaptırdığını, %63,6'sı ise yaptırmadığını belirtmiştir. İki yılda bir mamografi yaptıran kadın katılımcıların %58,1'i mamografi takibini kendilerinin yaptığını, %18,6'sı özel hastaneler tarafından yönlendirildiklerini, %11,6'sı aile hekimleri tarafından ve %9,3'ü özel sağlık sigortaları tarafından yönlendirildiklerini belirtmişlerdir. 40 yaş ve üzeri katılımcıların %26,7'si meme kanseri erken tanı ve tedavisinde iki yılda bir yapılması önerilen mamografiyi unuttukları için takip edemediklerini belirtmiştir. Katılımcıların %24'ü ise mamografinin tehlikeli olduğu için yaptırmadıkları cevabını vermişlerdir.

Erkeklerle özgü takip edilmesi gereken PSM olan üroloji muayenesi için 50 yaş üzeri erkek katılımcıların takip durumu değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan 50 yaş üzeri erkek katılımcıların %33,3'ü prostat kanseri erken tanı ve önleme amaçlı üroloji muayenesi olmuş %66,7'si olmamıştır.

#### 4.4. PSM Taramaları İçin Takip Mesajı Almanın Etkisi ile İlgili Bulgular

Katılımcılara takip etmeleri gereken muayene ve tetkikler için bilgi ve yönlendirme mesajı almanın bu taramalara katılımlarını arttırmada etkili olup olmayacağı ve hatırlatmaların ve yönlendirmelerin sağlık bilgi sistemi uygulamalarından hangisi tarafından yapılmasını istedikleri sorulmuştur. Araştırmamızın sonuçlarına göre bireyler takip etmeleri gereken koruyucu periyodik muayene ve tetkik bilgilendirilmesinin en çok Aile Hekimleri tarafından aranarak, Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) tarafından kısa mesaj veya e-posta ile ve E-Nabız uygulaması ya da benzer bir uygulama üzerinden yapılmasını istemişlerdir. (Şekil 3) Araştırmaya katılan 693 katılımcının %88'i periyodik olarak yapılması önerilen taramalar için bilgilendirme ve yönlendirme mesajı almanın bu taramalara katılımlarını olumlu olarak etkileyeceğini belirtmişlerdir. Sadece %2'si mesaj almanın taramaya katılımlarını etkilemeyeceğini belirtmiş ve %10'u da PSM takip mesajı almanın katılımlarını etkilemesi konusunda kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.



Şekil 3. Katılımcıların PSM bilgilendirilme ve takip tercihleri

## 5. Sonuç ve Öneriler

Çalışma sonuçları BBY çalışanlarının PSM hakkındaki farkındalıklarının yetersiz olduğunu ortaya koymuştur. Araştırmaya katılan 693 BBY çalışanının %68,1'i takip etmesi gereken PSM'yi bilmemekte ve %76,8'i takip etmesi gereken PSM'yi düzenli olarak yaptırmamaktadır.

Hangi muayene ve tetkikleri periyodik olarak yaptırmaları gerektiğini bilmedikleri ve düzenli olarak takip etmedikleri halde katılımcıların %89'u PSM'nin kanser ve kronik hastalıkları önlemede etkisi olduğunu belirtmiştir. Araştırmaya katılan 693 katılımcının %88'i periyodik olarak yapılması önerilen taramalar için bilgilendirme ve yönlendirme mesajı almanın bu taramalara katılımlarını olumlu olarak etkileyeceğini belirtmişlerdir.

Ülkemizde PSM Aile Hekimlerinin görev, yetki ve sorumlulukları arasında yer almaktadır (Aile Hekimliği Uygulama Yönetmeliği, 2013). Buna rağmen çalışma bulgularına göre BBY çalışanlarının sadece %6'sı aile hekiminden PSM ile ilgili bir yönlendirme ve hatırlatma mesajı aldığını belirtmiştir.

Literatür incelendiğinde de PSM için bilgilendirme ve yönlendirme mesajları almanın PSM'ye katılımı arttırdığı görülmektedir. Örneğin 2010 yılında İngiltere'de Londra, Newham bölgesinde meme kanseri taraması ile ilgili bir çalışma telefonla hatırlatma yapılması ve bilgi verilmesi sürecinin bu taramaya katılımı arttırdığını göstermektedir. Yapılan telefon ile hatırlatmalar sonucunda üç senede bir yapılan bu taramaya 2010 senesinde katılım 2007 senesine göre %16'lık bir artış göstermiştir (Offman ve diğerleri, 2014, ss.1017-1022). Portekiz'de yapılan bir çalışma rahim ağzı kanser taramasına katılımı arttırmak için tarama yaptırmaları gereken yaş grubundaki kadınlara otomatik kısa mesaj/telefon görüşmeleri ve hatırlatıcılar kullanarak taramaya davet etmenin düşük maliyetli olduğunu ve taramaya katılımı arttırdığını ortaya koymuştur (Firmino-Machado ve diğerleri, 2018, ss.123-133). Kolon kanseri Almanya'da en yaygın ikinci kanser türüdür. Kolon kanseri erken teşhis yöntemi olan kolonoskopi taraması için davet mektubu öncesi ve sonrası taramaya katılımı değerlendiren bir çalışmanın sonucuna göre davet mektubu ile taramaya katılan katılımcı oranı mektup almayanlara oranla anlamlı derecede yükselmiştir. Davet mektubu alanlarda tarama katılımı %141 artarken almayanlarda katılım oranı sadece %35 artmıştır (Stratmann ve diğerleri, 2018, ss.1082-1088). İspanya'da meme kanseri taraması için 50-69 yaş aralığındaki kadınlara kısa mesaj ve standart posta yoluyla davet gönderiminin etkinliği üzerine yapılan araştırma sonucu kısa mesaj ile davet gönderiminin maliyet etkin bir şekilde taramalara katılımı arttırdığını ortaya koymuştur. Özellikle taramaya ilk kez katılan ve posta servisinin ulaşmasında zorluk bulunan bölgelerdeki kadınlar için kısa mesaj ile davetin etkin olduğu görülmektedir. Araştırma ayrıca kısa mesaj ile hatırlatma gönderilmesi yöntemindeki sınırlılığın taramaya katılacak bireylerin



randevu gün ve saatini seçip düzenleme yapamamaları olduğunu da ortaya koymuştur. (Vidal ve diğerleri, 2014).

Türkiye’de periyodik olarak yapılması önerilen muayene ve tetkikler için mektup, kısa mesaj, e-posta veya standart posta yöntemi ile bilgilendirme ve davet sistemi bulunmamaktadır. Ayrıca PSM hakkında bilgi, tutum ve davranış ile ilgili çalışmalar sınırlı sayıdadır. Ülkemizdeki sağlık politikalarının geliştirilmesinde PSM takip sürecinin ulusal bir politika kapsamına alınması zaruridir. Gönderilen standart posta, kısa mesaj veya çağrı merkezi aramaları ile BBY çalışanlarının içinde buldukları yaş ve cinsiyete göre bilimsel standartlarla belirlenmiş olan, erken teşhis yöntemi bulunan ve erken teşhisin tanı ve tedavide olumlu etkisi olduğu kanıtlanmış hastalıklar hakkında farkındalıkları artacaktır. Bu çalışmada olduğu gibi Eylül 2013-Şubat 2014 tarihleri arasında bir üniversite hastanesinde hastaların PSM farkındalıkları ile ilgili yapılan bir çalışmanın sonucuna göre katılımcılarda PSM ile ilgili farkındalıkları olduğu fakat PSM uygulaması ile ilgili bilgilerinin yetersiz olduğu görülmüştür. Katılımcıların büyük bir bölümü PSM ile check-up’ın aynı anlama geldiğini düşünmektedir. Standart hale getirilmiş ve bilimsel çalışmalar sonucu oluşturulmuş tarama rehberleriyle desteklenen PSM’nin hangi amaçla ve hangi sıklıkta yapılması gerektiği konusundaki bilgi düzeyleri yetersizdir (Sözen, Aydemir ve Kut, 2015, ss.112-121).

Hem yurtdışında PSM davet yöntemleri ile yapılan literatür çalışması sonuçları hem de bizim BBY çalışanları ile yaptığımız bu çalışmanın verileri bireylerin periyodik olarak takip etmeleri gereken muayene ve tetkikler için hatırlatma ve yönlendirme mesajı almalarının bu muayene ve tetkikleri takip etmelerini ve katılmalarını arttırdığını ortaya koymaktadır. Gönderilen standart posta, kısa mesaj veya çağrı merkezi aramaları ile BBY çalışanlarının yaş ve cinsiyetlerine göre bilimsel standartlarla belirlenmiş olan, erken teşhis yöntemi bulunan ve erken teşhisin tanı ve tedavide olumlu etkisi olduğu kanıtlanmış hastalıklar hakkında farkındalıkları artacaktır. Özellikle genç yaşta bu farkındalığı kazanan ve periyodik olarak gelen hatırlatma iletileriyle kişisel sağlıklarının geliştirilmesi konusunda bilinç kazanan bireyler daha ileriki yaşlarda sık görülen kronik hastalıkların görülme sıklığında da azalma olmasını sağlayacaktır. Sağlık Bakanlığı tarafından sağlık iletişim kanallarının koruyucu sağlık hizmetleri, sağlık eğitimi ve danışmanlık ve PSM farkındalığını arttırmak için daha etkin kullanılması bireylerin sağlıklarını geliştirme konusunda sorumluluk almalarını sağlayacaktır. Merkezi Hekim Randevu Sistemi tarafından yapılan e-posta ve kısa mesaj ile randevu hatırlatmaları PSM’ler için de kullanılabilir. Bireylere kişisel olarak takip etmeleri gereken tüm taramaları Aile Hekimliği uygulamasında önerilen periyodlarda hatırlatacak bir çağrı merkezi takip sistemi oluşturulabilir.

Bu araştırma ile elde edilen sonuçların az sayıda olan PSM ile ilgili bilimsel literatüre katkıda bulunmasını, BBY çalışanları ile yapılan bu çalışmanın toplum tabanında genelleyerek bireylerin PSM farkındalıklarını arttırmak ve koruyucu sağlık hizmetlerinden daha fazla yararlanmalarını sağlayacak sistemlerin geliştirilmesinin politika yapımcıların gündeminde olmasını ümit ediyoruz.

## Kaynakça

- Aile Hekimliği Kanunu, (2004). Resmî Gazete, Sayı:25665. Erişim adresi:  
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5258.pdf>
- Aile Hekimliği Uygulama Yönetmeliği, (2013). Resmî Gazete, Resmî Gazete, Sayı:28539. Erişim adresi :  
<https://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.17051&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=aile%20he>
- Balcı, E., (2011). *Meme Kanseri Epidemiyolojisi*. Yusuf Öztürk, Osman Günay (Ed.), Halk Sağlığı Genel Bilgiler içinde (s.1113-1128). Kayseri, Erciyes Üniversitesi Yayınları.
- Çepe, P.İ. (2018). *Aile Hekimlerinin Kendi Periyodik Sağlık Muayenelerini Yaptırma Durumu*, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Ankara Dışkapı Yıldırım Beyazıt Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Aile Hekimliği Kliniği, Tıpta Uzmanlık Tezi, Ankara.
- Çevikkalp, B. (2010). *Edirne Şehir Merkezinde Yaşayan Erişkinlerin Periyodik Sağlık Muayeneleri Hakkındaki Bilgi Tutum ve Davranışları*, Uzmanlık Tezi, Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı, Edirne.
- Firmino-Machado, J., Varela, S., Mendes, R., Moreira, A., Lunet, N., Carmo, A., ... ve Vieira, A. (2018). Stepwise Strategy to Improve Cervical Cancer Screening Adherence (SCAN-Cervical

- Cancer) –Automated Text Messages, Phone Calls and Reminders: Population Based Randomized Controlled Trial. *Preventive Medicine*, 114, s.123-133. doi: 10.1016/j.ypmed.2018.06.00
- Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü. (2017). Erişim adresi: <https://hsgm.saglik.gov.tr/tr/ailehekimligi>
- Kömürlü, Y.G. (2010). *Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinden Aile Hekimliğine Geçiş Süreci*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Lilienfeld, David E. ve Schneider, D. (2008). *Public Health The Development of a Discipline, Volume I, From the Age of Hippocrates to the Progressive Era*, Rutgers University Press, USA
- Merrick,J. (2016). *Public Health: Some International Aspects*, Nova Science Publishers, Inc.
- Offman, J., Myles, J., Ariyanayagam, S., Colorado, Z., Sharp, M., Cruice, M., ... ve Binysh, K., A. (2014). Telephone Reminder Intervention to Improve Breast Screening Information and Access. *Public Health*, 128(11),1017-1022. doi: 10.1016/j.puhe.2014.09.007
- Öztürk, Y. (2011). *Halk Sağlığının Hedef, Amaç ve İlkeleri*. Yusuf Öztürk, Osman Günay (Ed.), Halk Sağlığı Genel Bilgiler içinde (s.3-26). Kayseri, Erciyes Üniversitesi Yayınları.
- Pamukçu, D. (2018). *Birinci Basamak Sağlık Hizmet Sunucularının Hizmet Sunumunda Yaşadıkları İletişim Sorunları ve İletişim- Empati Beceri Düzeyleri İlişkisi*, Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ebelik Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Manisa.
- Sözen, F., Aydemir, S. ve Kut, A. (2015). Bir üniversite hastanesi örnekleminde hastaların periyodik sağlık muayenesi hakkındaki farkındalıkları. *Türkiye Aile Hekimliği Dergisi*, 19(3),112-121. doi: 10.15511/tahd.15.02112
- Stratmann, K., Bock, H., Filmann, N., Fister, P., Weber, C., Tacke, W., ... ve Zeuzem, S. (2018). Individual Invitation Letters Lead To Significant Increase in Attendance for Screening Colonoscopies: Results of a Pilot Study in Northern Hesse, Germany” *United European Gastroenterology Journal*, 6(7),1082-1088. doi: 10.1177/2050640618769713
- Sümbüloğlu, V., Sezer, E. ve Sümbüloğlu, K. (1999). *Epidemiyoloji ve Araştırma Teknikleri*. Ankara: Somgür Yayıncılık, s.73.
- Şenay Gençer ile Mülakat, T.C. Sağlık Bakanlığı, Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü, Aile Hekimliği Daire Başkanlığı, Ankara, 2019
- T.C. Sağlık Bakanlığı Türkiye Halk Sağlığı Kurumu, 2015, Aile Hekimliği Uygulamalarında Önerilen Periyodik Sağlık Muayeneleri ve Tarama Testleri, Bakanlık Yayın No:991
- T.C. Sağlık Bakanlığı, (2018). Obezite, Erişim adresi: [https://www.saglik.gov.tr/TR,11692/obezite.html%20\(Eri%C5%9Fim%2001.07.2019](https://www.saglik.gov.tr/TR,11692/obezite.html%20(Eri%C5%9Fim%2001.07.2019)
- Tugay, D. (2015). *Aile Hekimlerinin Periyodik Muayene Rehberine Yönelik Bilgi Tutum ve Davranışlarının Değerlendirilmesi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- TÜİK, Kanser İstatistikleri, Ankara, (2017). Erişim adresi: <https://hsgm.saglik.gov.tr/tr/kanser-istatistikleri>
- TÜİK, Ölüm Nedeni İstatistikleri, Sayı 30626, Nisan 2019.
- Türk Tabipler Birliği, (2005). Sağlık Hizmetlerinin Yürütülmesi Hakkında Yönerge, Erişim Adresi: [http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com\\_content&id=240](http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com_content&id=240)
- USPSTF. (2018). *Eighth Annual Report to Congress*, High-Priority Evidence Gaps for Clinical Preventive Services. Erişim adresi: <https://www.uspreventiveservicestaskforce.org/>
- Vidal, C., Garcia, M., Benito, L., Milà, N., Binefa, G., & Moreno, V. (2014). Use of Text-Message Reminders to Improve Participation in a Population-Based Breast Cancer Screening Program, *Journal of Medical Systems*, 38(9):118 Erişim adresi: <https://doi.org/10.1007/s10916-014-0118-x> Online ISSN 1573-689X
- World Health Organization (1948). Constitution of WHO Principles Erişim adresi: <https://www.who.int/about/mission/en/>
- World Health Organization. (2018). World Health Statistics 2018: Monitoring Health for the SDGs, Sustainable Development Goals. Geneva, Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. Erişim adresi: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272596/9789241565585-eng.pdf?ua=1>



## Bilgi Yönetimi Dergisi

Cilt: 3 Sayı: 1 Yıl: 2020

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/by>



*Hakemli Makaleler*

*Araştırma Makalesi*

### Makale Bilgisi

Gönderildiği tarih: 27.04.2020

Kabul tarihi: 01.06.2020

Yayınlanma tarihi: 30.06.2020

### Article Info

Date submitted: 27.04.2020

Date accepted: 01.06.2020

Date published: 30.06.2020

### Anahtar sözcükler

*Halk Kütüphaneleri, Sürekli Eğitim, Sürekli Mesleki Eğitim ve Gelişim, Personel Eğitimi, Hizmet İçi Eğitim, Yaşam Boyu Öğrenme*

### Keywords

*Public Library, Continuous Education, Continuous Professional Education and Development, Staff Training, In-Service Training, Lifelong Learning*

### DOI numarası

10.33721/by.727458

### ORCID

0000-0001-9660-0497 (1)

0000-0001-7977-6300 (2)

## Halk Kütüphaneleri Personeli İçin Bir Sürekli Mesleki Eğitim ve Gelişim Modeli Önerisi\*

*Continuing Professional Education and Development For Public Library Staff: A Model Proposal*

### Recep IŞIK

Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Doktora Öğrencisi  
[rcep.isik@gmail.com](mailto:rcep.isik@gmail.com)

### Tülay OĞUZ

Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi  
[toguz@ankara.edu.tr](mailto:toguz@ankara.edu.tr)

### Öz

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin çalışma yaşamında yarattığı değişimin de etkisiyle geleneksel hizmet içi eğitim yaklaşımı, artık yerini kurumsal gelişimin sürükleyici gücünün bireylerin fiziksel, sosyal, entelektüel/zihinsel verimliliğinin artırılmasına dayanan ve aşağıdan yukarıya yönelimli bir yaklaşım olan “sürekli mesleki eğitim ve gelişim” (SMEG)’e bırakılmaktadır. Bu yaklaşım temelinde çalışmanın amacı; SMEG’in kavramsal çerçevesini ortaya koymak ve Türkiye’de halk kütüphanesi çalışanlarının SMEG’le uyumlu olarak gerçekleştirdikleri faaliyetleri, gereksinimlerini, eğilimlerini ve beklentilerini belirlemektir. Bu doğrultuda konuyla ilgili literatür çalışması yapılmış ve SMEG bağlamında iyi uygulama örneklerine değinilmiştir. Ayrıca anket yöntemiyle kütüphanecilik, arşivcilik, bilgi ve belge yönetimi lisans mezunu 325 halk kütüphanesi çalışanının bu konudaki görüşleri alınarak değerlendirmeler yapılmıştır. Buna göre katılımcıların büyük bir çoğunluğunun SMEG faaliyetlerini bir gereklilik olarak gördükleri ve SMEG faaliyetlerinin sürdürülebilmesi için merkezi bir birimin oluşturulmasını destekledikleri tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular ve değerlendirmeler sonucunda halk kütüphaneleri personeli için mevcut kütüphane otomasyon sistemine entegre bir “SMEG modeli” tasarlanmıştır.

### Abstract

The traditional in-service training approach, with the effect of the change created by information and communication technologies in working life, now replaced by “continuing professional education and development” which is a bottom-up oriented approach based on increasing individuals' physical, social, intellectual/mental efficiency. Based on this new approach, the purpose of the study is; to present the conceptual framework of "continuing professional education and development", identify Turkey's public library employees' activities they perform in line with this approach, their requirements, tendencies and expectations. In line with this purpose, a compilation study on the relevant literature has been made and examples of good practices in the context of "continuing professional education and development" have been mentioned. In addition, with the survey method, the opinions of 325 public library employees, who were graduated from librarianship, archival, information and records management departments, have been assessed and evaluated. Accordingly, it was determined that the majority of the participants considered the activities of "continuing professional education and development" as a necessity and supported the creation of a central unit in order to maintain "continuing professional education and development" activities. As a result of the findings and evaluations, an integrated “continuing professional education and development model” has been designed for public library staff.

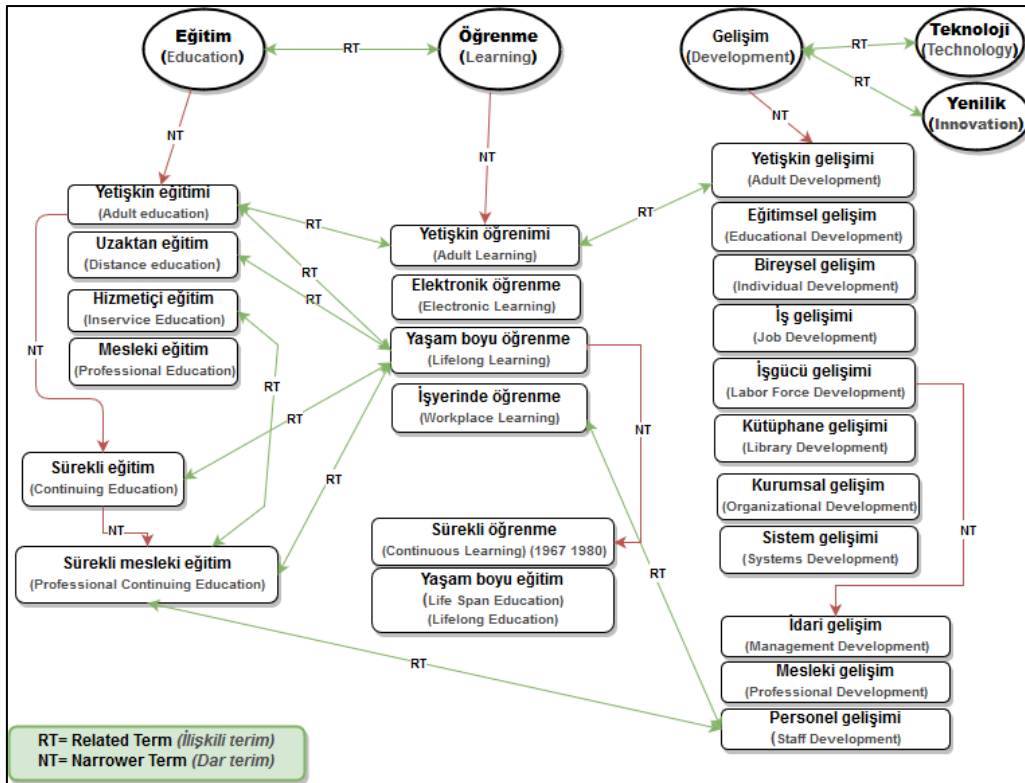
\*Bu makale, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalında hazırlanan “Halk Kütüphaneleri Personeli İçin Bir Sürekli Mesleki Eğitim ve Gelişim Modeli Önerisi” başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir. This study is based on the master's thesis entitled "Continuing Professional Education and Development for Public Library Staff: A Model Proposal" that has been prepared in Ankara University, Graduate School of Social Sciences, Department of Information and Records Management.

## 1. Giriş

Kullanıcılarının her türlü bilgi gereksinimlerini karşılamakla yükümlü olan halk kütüphaneleri, kapılarını toplumun her kesimine koşulsuz açan, sunduğu hizmetlerle toplumun eğitim, sosyal, ekonomik ve kültürel gelişimine katkıda bulunan yerel bilgi merkezleridir. Üstlenmiş oldukları misyonu çağdaş ölçütlere göre yerine getirebilmeleri ancak iyi yetişmiş, donanımlı, gelişmeleri izleyen ve kütüphane hizmetlerine uyarlayabilen halk kütüphanecileri ile olanaklıdır. Halk kütüphanesi çalışanlarının gerek mesleki yenilikleri ve bilgi iletişim teknolojilerindeki (BİT) gelişmeleri izleyebilmesi, gerekse bu yenilik ve gelişmeleri iş süreçlerine uygulayabilmesi, gelişmiş ülkelerde olduğu gibi, iyi planlanmış sürekli mesleki eğitim ve gelişim (SMEG) faaliyetleri sayesinde gerçekleştirilebilir.

## 2. SMEG (Sürekli Mesleki Eğitim ve Gelişim) Kavramı

Mesleki eğitim ve gelişim konusu literatüre dayalı olarak incelendiğinde benzer anlama sahip pek çok terimin kullanıldığı görülmüştür. Bunlar sürekli eğitim (continuing education), sürekli mesleki eğitim (continuing professional education-CPE), sürekli öğrenim (continuing learning), yaşam boyu öğrenme (lifelong learning), mesleki gelişim (professional development), sürekli mesleki gelişim (continuing professional development-CPD), sürekli personel gelişimi (continuing staff development) olarak sıralanabilir. Bu terimlerden “sürekli eğitim” ve “sürekli öğrenim”in kimi zaman da birbirlerinin yerine kullanıldığı görülmektedir (Haycock, 2001; Holt ve Kızılaslan, 2004, s. 2). Fazla sayıda bu kadar terimin varlığı kavram kargaşası yaratacağı için eğitim, öğrenme ve gelişim gibi genel kavramlar ile bunların alt kavramları arasındaki ilişkileri anlayabilmek ve SMEG’in anılan kavramlarla olan ilişkisini görebilmek amacıyla bir kavramsal analiz yapılmıştır; eğitim, öğrenme ve gelişime ilişkin tüm kavramların bir bütün olarak görülebilmesi için “ERIC Eğitim Bilimleri Enstitüsü”nün Kavramsal Dizin<sup>1</sup>’i (<https://eric.ed.gov/>) referans alınarak bir kavram haritası geliştirilmiştir (Institute of Education Sciences, 2016).



Şekil 1. Eğitim, Öğrenme ve Gelişim Kavramları ile Onların Alt Kavramları Arasındaki İlişkileri Gösterir Kavramsal Harita

<sup>1</sup> <https://www.eric.ed.gov/?qt=education&ti=Education>, <https://www.eric.ed.gov/?qt=education&ti=learning>, <https://www.eric.ed.gov/?qt=education&ti=development>

Şekil 1’den de anlaşılacağı üzere, eğitim ve öğrenme gibi ana kavramların hem birbirleriyle doğrudan ilişkili olduğu hem de yetişkin eğitimi ve öğrenmesi gibi alt kavramlarla birbirlerine bağlı olduğu görülmektedir. Gelişim ise eğitim veya öğrenme ile doğrudan bağlantılı olmasa da yetişkin gelişimi ve öğrenimi alt kavramlarıyla öğrenmeye, personel gelişimi ve sürekli mesleki eğitim ile eğitime bağlanmıştır. Haritanın dikkat çeken özelliği formel eğitim sürecinin dışında kalan yetişkinlerin çalışma yaşamındaki eğitim, öğrenme ve gelişimine yönelik çabaları yansıtıyor olması ve gelişimin teknoloji ve yenilik ile olan ilişkisidir. Bu çalışmanın amaçlarından biri de yeni bir yaklaşım olarak sunulan SMEG’in kavramsal çerçevesini sunmak olduğundan haritadaki bazı kavramlar üzerinde durulacaktır. Bu bağlamda SMEG’in kavramsal çerçevesini oluşturan bileşenlerin nasıl tanımlandığına bakmakta yarar vardır:

Eğitim; kurumsal bağlamda bireyin, ekibin veya örgütün etkinliğini artırmak için, kişilerin bilgi, beceri ve tutumunu etkileyen sistematik bir yaklaşımdır (Goldstein ve Ford, 2002; Aguinis ve Kraiger, 2009, s. 452). Genel anlamda ise eğitim, “yeni kuşakların, toplum yaşayışında yerlerini almak için hazırlanırken, gerekli bilgi, beceri ve anlayışlar elde etmelerine ve kişiliklerini geliştirmelerine yardım etme etkinliği, insan gelişiminin düzenli, bilinçli olarak yönetilişi ve etkilenişi” olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2019).

Öğrenme, Oxford çevrimiçi sözlüğüne (2016) göre; "deneyim, araştırma, inceleme veya öğretilme yoluyla bilgi ve becerilerin kazanılması"dır. Türk Dil Kurumu (2019) ise öğrenmeyi; "bilgi edinmek, bellek, haber almak" olarak açıklamıştır.

Görüldüğü üzere eğitim ve öğrenme birbiriyle iç içe geçmiş kavramlardır. Çalışma bağlamında eğitimin temel hedefi, verili bir alanda/konuda sistematik bir biçimde düzenlenmiş bir program aracılığı ile öğrenmenin sağlanmasıdır. Öte yandan öğrenme, bireyin motivasyonu ve yönelimi ile gerçekleşen bilişsel ve kişisel bir etkinliktir. Uzun bir zamandır eğitimdeki eğilim, eğitim faaliyetlerinin öğrenme gereksinimlerini karşılamak üzere düzenlenmesi yönündedir. Bunun anlamı, eğitim faaliyetlerinin karar vericilerin belirlediği amaçlar doğrultusunda standart, yapılandırılmış programlar yoluyla gerçekleştirilmesinden ziyade bireylerin gereksinimleri temelinde yapılanma ve çeşitliliğin gözetildiği program tasarımlarıyla sürdürülmesidir.

Gelişim ise, bireyin eğitim ve öğrenme sonucunda edinmiş olduğu bilgi ve becerileri artı değer yaratacak şekilde pratikte uygulayabilmesi durumudur. Aguinis ve Kraiger (2009, s. 452) gelişimi, kişisel gelişim veya mevcut ve gelecekteki iş ve/veya roller amacıyla bireylerin bilgi ve becerilerini etkileyen sistematik faaliyetler olarak tanımlamaktadır. Türk Dil Kurumu’na (2019) göre gelişim, “bir olayın ardışık evreler biçiminde oluşuma doğru ilerlemesi” ni ifade eder. Bu durumda gelişim, bireylerin, yalnız sosyal yaşamları ya da kariyerlerine yönelik yeni bilgi ve becerileri kazanmaları olarak değerlendirilmemelidir. Burada bir ilerleme, değişim (olumlu anlamda) söz konusudur ki, çalışan ve kurum açısından artı değer bu noktada oluşmaktadır.

Gelişim olgusu teknoloji ve inovasyondan (yenilik) da ayrı düşünülemez. Teknolojik ilerlemeler bireyin mevcut bilgi ve becerilerini güncellemesini zorunlu kılmaktadır. Bunun için bireylerin gerek formel ve enformel eğitim programları yoluyla, gerekse bireysel öğrenme becerilerini kullanarak bağımsız biçimde ya da bağlı oldukları kurumun çalışanlarına sunduğu teknoloji destekli öğrenme ortamlarında, kendi bilgi ve becerilerini güncellemeleri gerekmektedir. İçinde bulunduğumuz bilgi ve teknoloji çağının toplum üzerinde yarattığı yenileşme baskısı düşünüldüğünde, gelişimin neden sürekli kılınması gerektiği açıkça anlaşılmaktadır.

Sürekli eğitim, akademik bir dereceyi tamamlamış, bir kurum bünyesinde çalışan ve kendi alanındaki değişiklikler ve yeniliklere ayak uydurmak isteyen kişilere yönelik tasarlanan eğitim programıdır (Reitz, 2016). Sürekli mesleki gelişim, kariyerleri boyunca, kurum bünyesindeki öğretici programlar ve düzenli hizmet içi eğitim aracılığıyla, çalışanların becerilerinin geliştirilmesi ve bu becerilerin sürekli olarak güncellenmesidir (Harrod’s Librarian’s...,2005, s.168). “Sürekli mesleki eğitim” ve “sürekli mesleki gelişim” çoğu zaman birbirinin yerine kullanılan iki kavramdır. Sürekli mesleki eğitim, bilgi odaklı öğrenmeyi içerirken, sürekli mesleki gelişim bu bilginin pratikte uygulanmasını da kapsamaktadır. Weingand (2000) sürekli mesleki gelişimi, mesleki nitelikler elde edildikten sonra, bu yetkinliklerin sürdürülebilmesi ve/veya yeni becerilerin edinimi olarak ifade etmektedir. Ancak her iki olgu da bireyin gelişimine yoğunlaşır (Haycock, 2001, s. 4; Holt ve Kızılaslan, 2004, s. 2). Dolayısıyla sürekli mesleki

eğitim ve gelişim, çalışanların iş yaşamları boyunca uğraşları ile ilgili bilgi ve becerilerini ilerletmeleri anlamına gelen ve bu yöndeki faaliyetlerin dinamik doğal işleyişin bir parçası olarak benimsenmesi gerektiğini ifade eden yeni bir yaklaşımdır.

### 3. Sürekli Mesleki Eğitim ve Gelişimin Kurumlar ve Kütüphaneler İçin Önemi

Operasyonel düzeyden karar düzeyine kadar neredeyse tüm kurumsal faaliyetlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılabilir hale gelmesi, iş yapma biçimlerini, iş süreçlerini ve yönetim fonksiyonlarını değiştirmektedir. Günceli yakalayabilmek ve hızlı bir şekilde değişen iş gerekliliklerine uyum sağlayabilmek için çalışanlar, mesleki bilgi ve becerilerini düzenli olarak geliştirmek durumunda kalmaktadır. Bu anlamda SMEG, bu yöndeki bireysel ve kurumsal ilerleme için bir çözüm niteliği taşımaktadır (Guo, 2014, s. 542-543).

SMEG, yalnız hedefleri açısından değil, eğitim ve gelişimin nasıl ve hangi araçlarla gerçekleştirileceği bakımından da yenilikçi bir yaklaşım olup, kurumlarda, iş ortamındaki deneyimlerin sürekli olarak değerlendirilmesini sağlar. Bu deneyimlerin tüm kurumsal yapı ve hizmetler için hazır olacak şekilde bilgiye dönüşme süreci olan örgütsel öğrenmenin dinamiklerini de harekete geçirmesi, çalışanların iş ortamına uyum sağlaması ve iş doyumunu açısından önemlidir (Banerjee, Gupta ve Bates, 2017, s. 2). Öte yandan karar vericiler genelde SMEG faaliyetlerini maliyetli bir süreç olarak algılamaktadırlar. Oysa SMEG faaliyetleri süresince elde edilecek bilgi ve beceri birikimi, orta ve uzun vadede yapılan yatırımı fazlasıyla karşılayacağı için yönetici kademesinin bu olguya daha geniş bir perspektiften bakmasında yarar vardır.

Kurumsal gelişim, o kurumun omurgasını oluşturan çalışanların gelişimiyle olanaklıdır. Çalışanlar, değişimler doğrultusunda gerekli bilgi ve becerileri edinemez ve bu becerileri uygulamaya aktaramazsa, kurumsal gelişimden söz edilemez. Kurumlar rekabet edebilmek için bilgi ve becerilerin sürekli değiştiğini algılamak ve işgücü motivasyonunun da bu yönde değişmesi gerektiğinin farkında olmak zorundadır (Aguinis ve Kraiger, 2009, s. 452). SMEG, yalnız bireylerin fiziksel, sosyal, entelektüel/zihinsel verimliliğini artıran bir faaliyet olarak görülmemeli; kurumsal gelişimin sürükleyici gücü olarak da değerlendirilmelidir.

SMEG'in hem bireye hem de kuruma sunduğu somut kazanımlar şöyle özetlenebilir; yenilik, bireydeki örtük bilginin kurumsal bilgi birikimine kazandırılması, alanda uzmanlaşma, yeni teknik becerilerin kazanılması, öz yönetim becerisi, kültürlerarası uyum, iletişimin geliştirilmesi, planlama, takım içerisinde görev koordinasyonu, iş dışı faaliyetler için zamanın daha iyi planlanması (Aguinis ve Kraiger, 2009, s. 456). Ancak kritik mesele, bireyin kendi başına ve isteği doğrultusunda gerçekleştirebileceği bir yeni davranış edinme, var olan davranışın değişimi ya da gelişimi olan öğrenmenin, yani eğitimle hedeflenen kazanımların nasıl ölçüleceği ve izleneceğine yönelik bir değerlendirme sisteminin oluşturulmasıdır (Aguinis ve Kraiger, 2009, s.453),

Günümüzde BİT alanındaki hızlı gelişme beraberinde yeni eğitim ve öğretim platformlarının da oluşturulmasına, böylece SMEG için daha dinamik ve interaktif sistemlerin tasarlanmasına olanak sağlamıştır. Bu nedenle SMEG, teknolojik gelişmelerden bağımsız düşünülemez bir hale gelmiştir.

Teknoloji, kısaca "süreçlerin, tekniklerin ve bunların uygulanması ile ilgili alet, makina ve malzemelerin geliştirebilmesini sağlayan bilgi ve deneyimlerin tümü" dür (TÜBA, 2016). Bilgi ve iletişim teknolojileri ise bilgi teknolojileri ve iletişim teknolojileri terimlerini tek bir çatı altında toplayan ve bu teknolojiler arasındaki ilişkiyi vurgulayan bir terimdir. Teknolojiyi bir iletişim kanalı olarak kavramanın ötesinde, fikir ve hayallerin paylaşıldığı ve geniş paylaşım ağlarının oluşturulduğu bir platform olarak düşünmek, onun sunduğu fırsatları görmemizi sağlayacaktır. Thomas ve Brown (2009, s. 2) teknolojinin daha önce hiç olmadığı kadar etki alanını genişleterek yeni dünyalar inşa ettiğini dile getirmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin eğitimde kullanılmaya başlamasıyla eğitim ve öğretim yöntemleri de dönüşmektedir. Bu durum eğitimde bir paradigma değişikliği yaratmıştır. Sınıf ortamında öğretmen merkezli öğretime dayalı eğitim, yerini öğrenci odaklı, zaman ve uzam sınırlılığının olmadığı öğrenmeye bırakmaya başlamıştır (UNESCO, 2002, s.15-16). Bu bağlamda bireysel öğrenmeyi destekleyen ulaşılabilir öğrenim materyalinde önemli bir artış gözlenmektedir.

Formel mesleki eğitimle tüm yaşamda bir mesleğin gereklerini yerine getirebilme düşüncesi artık geçerliliğini yitirmiştir. Uçak (1995, s. 207), “ileriye dönük hazırlanan programlarda insan kaynağının değerlendirilmesinin eskiye oranla daha ön plana çıkarıldığını” vurgulamaktadır.

Robinson’a göre (2014, s. 209) sürekli eğitim ve kütüphaneciler ile kütüphanedeki diğer çalışanların mesleki gelişimi, kütüphane işleyişinin sürdürülebilirliği açısından bütün kütüphane türlerinin mutlaka göz önüne alınması gereken bir ihtiyaçtır. Sürekli eğitimde ihtiyaç duyulan alanlarla ilgili yapılan araştırmalarda öne çıkan konular: teknolojik yenilikler, teknolojik araçların seçimi, yönetimi, kullanımına dair sürdürülebilirlik ve bu alanlarda beceri ve uzmanlık kazanma olarak belirtilmektedir. (Durrance, 1980 Uçak, 1995, s. 210). Sadece teknoloji okuryazarlığı ihtiyacı bile tek başına sürekli eğitim için bir neden oluşturmaktadır.

Teknolojik gelişmeler, bilginin yayılma yöntemlerini dönüşüme uğrattırırken, kütüphaneler de dijital yerli neslin değişen beklentilerini karşılamak için hizmetlerini bu yönde dönüştürme yolları aramaktadır. Prensky 2001 yılında “dijital yerliler” ve “dijital göçmenler” konusunu ele aldığı çalışmasında, teknoloji kullanıcılarını iki gruba ayırmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin ivme kazandığı, internet ve web uygulamalarının ortaya çıktığı dönem ve sonrasında doğanları dijital yerli, bu dönemin öncesinde doğanları ise dijital göçmen olarak adlandırmıştır. Prensky’ye (2001) göre bu iki grubun teknoloji kullanma alışkanlıkları farklılık göstermektedir. Günümüz öğrencileri yani dijital göçmenler bilgisayar, bilgisayar oyunları ve internet gibi teknolojilerin dilini aksansız konuşurken, dijital göçmenler bu dili aksanlı konuşmaktadır. Dijital göçmenlerin, dijital araçları rahatlıkla kullanan dijital yerlilerin aksine, geçmişten getirdikleri alışkanlıklarından dolayı sahip oldukları bu aksanın, teknolojiye yaklaşımlarında ve kullanma aşamasında, daha çekingen davranmalarına neden olduğunu ifade etmektedir.

Bugünün kütüphanecileri sadece kütüphanelerin kurumsal devamlılığının neferi ve savunucusu olmakla kalmayıp, aynı zamanda mevcudiyetini koruyan, geleceğin kütüphanelerine giden yolun taşlarını döşeyenler olacaklardır. Çalışma yaşamını, işin gerektirdiği faaliyetleri yerine getirme ve statik işleyişi sürdürmenin ötesinde, doğal olarak kariyeri tasarlama ve planlı biçimde yaşama geçirmenin kütüphaneciler için ne kadar elzem olduğu görülebilir. Bu durum kendini dayatırken, aynı zamanda kurumların sürekli eğitim bağlamında sunduğu hizmetler/kaynaklar sınırlı kalmakta ve sürekli eğitim kurumları için gün geçtikçe daha pahalı hale gelmektedir. Bu ikilem, mesleki gelişimin bireysel bir sorumluluk olarak değerlendirilmesine ve bireysel alana terkedilmesine yol açabilir. Oysa SMEG, kurumun tetikleyici, bireyin sürükleyici bir rol oynaması gerektiği düşüncesinin bir ürünüdür.

Robinson (2014, ss. 209-210), SMEG’in kurumsal gelişime olumlu etkisinin çoğu işveren tarafından tam olarak anlaşılmasından dolayı geleneksel hizmet içi yaklaşımda ısrarcı davranıldığını ve bunun nedeninin de; “geçmişe oranla daha fazla mesleki gelişim yöntemi bulunmasına rağmen, işverenlerin ekonomik açıdan uygun oldukları gerekçesiyle bu geçmiş yöntemleri tercih etmesi” olduğunu söylemektedir. Robinson’un tespitini destekler biçimde Cooke (2012, s. 4), kütüphanecilerin bilgi hizmetleri alanında meydana gelen ilerleme ve gelişmeleri takip edebilmeleri için, “eğitim amaçlı kurum dışı seyahat” gibi yöntemler yerine “kişisel eğitim/öğrenim ağı”nı içeren bir SMEG programını önermektedir. Web ortamında, ekonomik olarak kuruma herhangi bir ek maliyet getirmeyecek olan tamamen ücretsiz çok büyük miktarda açık erişim kaynağı bulunabildiği de unutulmamalıdır.

Günümüz kütüphaneleri dinamik ve aynı zamanda zorlu bir ortamla karşı karşıya bulunmaktadır. Teknolojideki sürekli ve hızlı değişim doğru algılanmadığında, kurumların bu dönemeci yakalayabilmesi, rasyonel ve stratejik seçimler yapılabilmesi zorlaşabilmektedir. Bilgi teknolojileri artık kütüphane hizmetlerinin ayrılmaz bir parçası durumuna gelmiştir. Kütüphane personeli iş süreçlerinde bu yeni teknolojilerin kullanımı konusunda rahat ve özgüvenli olmalıdır. Kütüphaneler, hızlı bir şekilde yeni beceriler edinebilen, bu becerilerde uzmanlaşabilen ve değişiklikleri karşılamaya hazır olan bilgi uzmanlarına ihtiyaç duyduğu için öğrenmeyi destekleyen örgütsel bir ortam ve iklim yaratılmalıdır. Örgütün esnek olmayan otoriter bir yapısının bulunması ve eğitim konusunda geleneksel yöntemlerde ısrarcı olunması gibi durumlar yenilikçi ve yaratıcı sonuçlar alınmasını güçleştirecektir. Dolayısıyla bilgi uzmanları ve destek personeline yönelik oluşturulacak sürekli eğitim ve gelişim programlarının iyi planlanması, eğitim faaliyetlerinin tekrara girmeden sürdürülebilirliği için önemli bir noktadır. Planlanmış ve organize hale getirilmiş bir eğitim programı sayesinde, çalışanların entelektüel kapasitesinin geliştirilerek hem kütüphanenin hizmet kalitesinin artırılması hem de donanımlı çalışanlar

tarafından düzenlenecek kullanıcı programlarıyla hizmetlerin ideal bir şekilde sunumu/tanıtımı sağlanacaktır.

Olaniyan ve Ojo' a göre (2008, s.328) kütüphane çalışanlarının SMEG gereksinimlerinin karşılanmasında aşağıdaki yöntemler etkili olacaktır:

- İlgili Göreve Dair Eğitimin Devamlılığı: Bu yöntem, birbirilerinin yerine geçecek çalışanlar için önemlidir. Görev değişikliği ya da ayrılma sonucunda ortaya çıkabilecek sorunları giderir ve tekrar normalleşme için yumuşak geçiş sağlar.
- Rotasyon: Çalışanların kurum bünyesinde farklı birimlerde deneyim kazanmasını sağlar.
- Kişisel Gelişim/ Bireysel Değerlendirme: Kurumun herhangi maddi bir katkısı olmadan, bireyin ilgi alanlarına göre kendini geliştirmesidir. Kişisel değerlendirme ise, bireyin yeterli veya yetersiz olduğu durumları, karşısına çıkan fırsatlara göre tanımlayabilmesidir.

SMEG programları planlanmadan önce, kurum çalışanlarının sürdürdükleri görev tanımlarıyla ilgili eksiklikler ve ileride ortaya çıkabilecek gereksinimler ve uygulanabilecek yöntemler dikkatli bir biçimde belirlenmelidir. Bu bağlamda gerçekleştirilen örnek uygulamalar bulunmaktadır ve çalışmanın bu aşamasında bazı uygulamalara değinilecektir.

#### 4. Kütüphanecilik Alanından İyi Uygulama Örnekleri

Literatüre bakıldığında, bilgi merkezlerinin bilgi çağının bir gerekliliği olarak talepleri hızla değişen topluma aynı hızda, doyurucu ve yeterli bilgi hizmetleri sağlayabilmesi üzerinde durulmaktadır. Bazı çalışmalarda formel eğitimde elde edilen bilgi ve becerilerin kısa sürede geçerliliğini yitirdiğine ve kütüphanecilerin sürekli eğitim olanaklarından yararlanması gerektiğine, hizmet kalitesinin personelin uzmanlığına bağlı olduğuna dikkat çekilmektedir (Haley, 2013, s. 33; Lee ve Kawasaki, 2005, s. 25; IFLA, 2014; Simmonds, 2003, s. 169-170; Mantar, 2003, s. 6).

Bir meslek için üniversite düzeyinde elde edilen bilgilerin geçerlilik/yararlılık süresinin üç yıla indiğini belirten Yılmaz (2008, s. 127), sözlerine şöyle devam eder: “bu yalın gerçeğin söylediği şudur: Başarılı olmak istiyorsanız, personelinizi sürekli eğiteceksiniz! Hizmet içi eğitimi ‘olsa iyi olur’ düzeyinde bir ayrıntı ya da ‘lüks’ görme yanlısının en önemli sonuçları verimsizlik, yılgınlık ve hantallıktır. Oysa kütüphanecilik mesleğinde, bunların aksine dinamizme, üretkenliğe ve pratikliğe gereksinim olduğu açıktır”.

Kütüphanecilik mesleğinin ilerlemesine önderlik eden iki mesleki kuruluş hiç şüphesiz Amerikan Kütüphane Derneği (ALA) ve Uluslararası Kütüphane Dernekleri Federasyonu (IFLA)'dur. Çalışmanın bu kısmında belirtilen derneklerin ve çeşitli kütüphanelerin iyi uygulama örneklerine değinilecektir.

##### 4.1. Learning Round Table – LearnRT

ALA 2007 yılı öncesinde sürekli mesleki eğitim konusundaki faaliyetlerini, üyelere bir forum olarak hizmet veren “Sürekli Kütüphane Eğitim Ağı ve Değişim Yuvarlak Masası” (Continuing Library Education Network and Exchange Round Table – CLENERT) aracılığıyla yürütmüştür. CLENERT'in hedefleri;

- Yeni teknik ve sosyal değişimlere dair gereksinimlerin karşılanması için etkili eğitim programlarının tasarımı ve sağlanması,
- Eğitim programlarıyla ilgili kalite kontrol,
- Hizmet sunumu biçimlerinde sürekli değişim ve gelişmeyi sağlama,
- Mevcut programların değerlendirilmesi ve değiştirilmesi,
- Tüm sürekli eğitim programlarında teknolojik gereçlerin etkin bir şekilde uygulanması olarak belirlenmiştir (Lee ve Kawasaki, 2005, s. 27).

2007 sonrasında ALA, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişimi, web araçlarının eğitim alanında kullanılmaya başlanmasını ve üyelerin eğitim taleplerini göz önünde bulundurarak CLENERT'in yapılanmasında değişikliğe gitmiş ve eğitim faaliyetlerini teknolojiye dayalı ve daha etkin kılmak amacıyla, “Öğrenme - Yuvarlak Masası” (Learning Round Table – LearnRT) birimine dönüştürmüştür.



LearnRT'nin başlıca görevi, kütüphanecilere yönelik sürekli mesleki gelişim politikalarını oluşturmak ve yürütmek olarak belirlenmiştir.

ALA LearnRT, Amerika Birleşik Devletleri (ABD)'nde ulusal anlamda tüm kütüphane çalışanları için kaliteli sürekli eğitim ve gelişimi teşvik ederek faaliyetler düzenlemekte ve bu faaliyetlere yönelik kaynak sağlamaktadır. Birim, personel gelişimi ve sürekli eğitime yönelik danışmanlık, yayın, her türlü materyal ve eğitim desteği sunduğu gibi, sürekli eğitim ve gelişim konularında hizmet sunan diğer kurum ve kuruluşlarla fikir, endişe ve çözüm alışverişi için iletişim ağları da oluşturmuştur. Ayrıca ABD'de, yerel ve ulusal düzeyde kütüphanecilerin sürekli eğitim ve gelişim çerçevesinde niteliklerinin yükseltilmesi savunuculuğunu da yapmaktadır (ALA-LearnRT, 2020).

Bunların yanı sıra ALA web sayfasında, kütüphanecilerin sürekli eğitim ve mesleki gelişim ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için ALA Çevrimiçi Öğrenme (ALA Online Learning) modülü bulunmaktadır. Bu modül aracılığıyla kütüphanecilik ile ilgili çevrimiçi öğrenme materyalleri, mesleki temel bilgiler, mesleki ileri bilgiler, yönelimler ve gündemdeki konularla ilgili kaynaklara erişilebilmektedir. Kaynaklar e-forum, web seminerleri, kurslar veya web yayını şeklindedir (ALA-Online Learning, 2016).

ALA ve onun bağlı alt birimleri olan Amerikan Özel Kütüphaneler Derneği (Special Libraries Association - SLA) ve Tıp Kütüphane Derneği (Medical Library Association - MLA)'nin SMEG bağlamında belirlediği eğitim/öğretim modelleri aşağıdaki gibidir:

- Yüz Yüze Eğitim: Eğitmen ve katılımcıların aynı fiziksel mekânda etkileşimli olarak gerçekleştirdikleri, diğer yöntemlere göre daha geleneksel olan bir eğitim yöntemidir.
- Web Tabanlı ve Eş Zamanlı Eğitim: Çevrimiçi olarak hem eğitmen hem de katılımcıların aynı anda, fakat farklı coğrafik ortamlardan gerçekleştirdikleri etkileşimli eğitim yöntemidir.
- Web Tabanlı ve Eşzamanlı Olmayan Eğitim: Çevrimiçi olarak eğitmen ve katılımcıların farklı zamanlarda ve farklı coğrafik ortamlardan gerçekleştirdikleri etkileşimli olmayan eğitim yöntemidir.
- Çeşitli Yöntemlerle Harmanlanmış Eğitim: Farklı öğretim yöntemleri ve teknolojileri bir araya getiren; geleneksel sınıf eğitimi ve web tabanlı eğitimin bir arada kullanılması yöntemidir (Boehmer, 2010).

Söz konusu modeller doğrultusunda önerilen yöntemler ise aşağıdaki gibidir:

- Uzaktan Eğitim,
- E-öğrenme/Çevrimiçi Öğrenme/Ağ Tabanlı Öğrenme,
- Kurum Dışı Geliştirici Kurslar,
- Kongre, Konferans, Toplantı ve Seminerlere Katılım,
- Yüz Yüze Hizmet içi Eğitim Yaklaşımı,
- Mesleki Yayınların Takibi,
- Çevrimiçi Web Kaynaklarının Takibi,
- Açık Erişim Ortamlar,
- Mesleki Derneklere ve Tartışma Listelerine Üyelikler,
- Rehberlik (Mentörlük),
- Webcast yayınlar,
- Webinarlar.

#### 4.2. IFLA Continuing Professional Development and Workplace Learning Section- CPDWL

Bilgi profesyonellerinin, çağın gerektirdiği insan gücü profiline uyumlandırılmaları için SMEG farkındalığının yaratılması ve bu bilincin sürekli olarak beslenmesi üzerinde önemle duran bir başka meslek kuruluşu IFLA'dır. Kuruluşun, Sürekli Mesleki Gelişim İlkeleri Kılavuzunda (IFLA, 2016, s. 29) kurumsal bütçenin en az %0.5- %1.0 oranında bir miktarın çalışanların eğitim ve gelişim faaliyetleri için tahsis edilmesi gerektiği ifade edilmektedir. Aynı çalışmada haftalık mesainin %10'unun, çalışanların mesleki gelişimine yönelik seminer, toplantı, konferans, hizmet içi eğitim programları ve diğer eğitim faaliyetlerine katılabilecekleri biçimde planlanması gerektiği vurgulanmaktadır (IFLA, 2016, s. 10). Bazı yazarlar bu tür planlamalar olmaksızın mevcut kurumsal kaynaklar çerçevesinde

eğitim ve gelişim faaliyetlerinin yapılmaya çalışılmasının, SMEG yaklaşımının tam anlamıyla uygulamaya aktarılamamasına yol açacağını belirtmektedir (Robinson, 2014 s. 213; Rose, 1988, s. 47).

IFLA bünyesinde 2002 yılında, “Sürekli Mesleki Gelişim ve İşyerinde Öğrenme Birimi” (Continuing Professional Development and Workplace Learning Section- CPDWL) kurulmuştur. Birim, ilk olarak 1986 yılında, sürekli mesleki eğitim konusunda endişe duyan IFLA üyeleri tarafından Sürekli Mesleki Eğitim Yuvarlak Masası (Continuing Professional Education Round Table- CPERT) adıyla oluşturulmuş ancak 2002 yılında “eğitim” kavramının dar kapsamlı olduğu, sadece formal eğitimi ve zaman sınırlılığı olan bir süreci ifade ettiği düşünülerek sürekli gelişimi kapsayacak şekilde bir isim değişikliğine gidilmiştir (IFLA-CPDWL, 2019). Birimin yeni adıyla, konuya geniş bir perspektifle yaklaşıldığı ve çalışma ortamında elde edilecek eğitim ve gelişim fırsatlarına vurgu yaptığı belirtilebilir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişme ve yönelimler, kullanıcıların yüksek beklentileri, kütüphane yöneticilerinin ve bilgi hizmeti sunan örgütlerin gereksinimleri ve daha geniş anlamda hizmetler sunan bilgi sektörlerindeki profesyoneller arasındaki rekabet, dernek ve kurumların "öğrenen kurumlar" olmalarını ve çalışanlarına işyerleri ile ilgili sürekli mesleki gelişim ve bireylerin kendi kariyer planlaması ve gelişimlerine yönelik eğitim olanakları yaratmalarını zorunlu kılmaktadır (IFLA, 2019). IFLA bu anlayışla uluslararası düzlemde yaptığı etkinliklerle farkındalık yaratmaya çalışmaktadır.

IFLA ve ALA, kütüphanecilik mesleğinin bilgi ve iletişim teknolojilerine paralel bir şekilde gelişme sağlayabilmesinin ancak çalışanların sürekli mesleki gelişimleriyle olanaklı olabileceğini, bu yönde oluşturdukları birimlerin faaliyetleriyle kanıtlamış durumdadır.

Kütüphanecilikte SMEG, özellikle 2000’li yılların başında ivme kazanmaya başlamış bir akımdır ve başta gelişmiş ülkeler olmak üzere dünya genelinde yaygınlaşmaktadır. İncelenen uygulama örneklerine bakıldığında, belli bir standardın gözetilmediği ve terminoloji farklılığı görülse de söz konusu pratiklerin SMEG’in amacına hizmet ettiği anlaşılmaktadır. SMEG ile ilgili diğer iyi uygulama örnekleri aşağıdaki gibidir.

#### 4.3. Kanada Toronto Halk Kütüphanesi Personel Eğitim Programı

Kanada’daki Toronto Halk Kütüphanesi<sup>2</sup> Personel Eğitim Programı, SMEG uygulamasına iyi bir örnek teşkil etmektedir. Toronto Halk Kütüphanesi ve ona bağlı St.Clair Halk Kütüphanesi’nde 07.04.2016 ve 04.05.2016 tarihleri arasında bizzat yapılan incelemede, SMEG uygulamalarını gerçekleştirmek üzere “Personel Eğitim Koordinatörlüğü” adıyla bir birimin kurulmuş olduğu görülmüştür. Koordinatörlük, faaliyetlerini Bilgi Teknolojileri Birimi ile işbirliği içinde yürütmektedir. Eğitimler “ShareTPL<sup>3</sup>” intraneti üzerinden gerçekleştirilmekte, eğitimlere katılım için kayıtlar, e-posta yoluyla başvuru formu gönderilerek yapılmakta, katılımcılar, kullanıcı adı ve şifre bilgileri ile ShareTPL’ye dâhil olabilmektedirler. Toronto Halk Kütüphanesi’nde SMEG programı iki kategoride değerlendirilmektedir:

- Yeni Başlayan Kütüphanecilere Yönelik Eğitim Faaliyetleri: Bu faaliyet kapsamında yeni işe başlayanlara, bir yıl boyunca her ay bir konuyu içerecek şekilde kurs verilir.
- Bütün Kütüphanecilere Yönelik Sürekli Eğitim Faaliyetleri: İki veya daha fazla yıldır çalışmakta olan kütüphanecilere yönelik eğitim faaliyetlerini kapsar. Kütüphaneciler, bir yıl süresince “Personel Eğitim Koordinatörlüğü” tarafından belirlenen 5 kategori altında sıralanan 20 güncel başlıktan en az 6’sı ile ilgili eğitim almak zorundadır.

SMEG faaliyetleri, belirlenen başlıklar doğrultusunda webinarlar, sosyal medya etkinlikleri, literatür araştırmaları, konferanslara katılım, “Lynda.com” gibi çevrimiçi eğitim portalları, uzmanlık konusuna göre literatür incelemeleri ve diğer yüz yüze eğitim yöntemiyle verilen kurslar aracılığıyla yapılmaktadır. Kütüphaneciler genellikle zorunlu olan altı konu başlığından daha fazlasını seçmesi için teşvik edilmektedir.

<sup>2</sup> Toronto Halk Kütüphanesi, idari olarak Toronto Belediyesi’ne bağlıdır. Toronto şehri sınırları içerisinde, kütüphaneye bağlı 100 adet halk kütüphanesi bulunmaktadır. Kütüphane personeli, yönetici, kütüphaneci, kütüphane bilimi lisans mezunları ve diğer çalışanlardan oluşmaktadır.

<sup>3</sup> ShareTPL: Kütüphane personeli için oluşturulan Intranet eğitim portalı (<https://sharehr.tpl.ca>)

SMEG faaliyetlerinin izlenmesi için, Excel programında hazırlanmış bir değerlendirme ve takip şablonunu kullanılmaktadır. Şablon genellikle 5 eğitim kategorisini içermektedir. Kütüphaneciler, almış oldukları eğitimleri bu şablona kaydederler ve birim yöneticileri ile birlikte değerlendirilen tamamlanmış konu başlıklarının dökümü (loglar), yılsonunda “Personel Eğitim Koordinatörlüğü” ne teslim edilmektedir.

Faaliyet dökümünde karar verilen 5 eğitim kategorisi şu şekildedir:

- Bilgilendirme: İnsanların gereksinim duyduğu zamanlarda, bilgiye erişim, bilginin sağlanması, yayımı ve korunması dâhil bilgi kaynaklarına hangi erişim kanalları ile sunulacağına yönelik faaliyetlerdir.
- Sağlama, Etkinleştirme: Topluluklara başarı sağlayabilecekleri fırsatlar sunmaya yönelik faaliyetlerdir.
- Beraberliği Sağlama: Geçmişine, becerilerine, kullandıkları araçlar veya başka diğer faktörlere bakmaksızın, toplulukların günümüz ve gelecekte gereksinim duyabilecekleri bilgi kaynakları, hizmetler ve becerileri edinebilmeleri amaçlanmaktadır.
- Rehberlik, Yol Göstericilik: Sürekli yapıcı düşünme teknikleri uygulayarak ve yaratıcı ve girişimci davranmayı teşvik ederek, çalışanları ve vatandaşları motive etmek ve böylece kütüphanenin vizyonu konusunda amaçlananları başarmaktır.
- Teknoloji: Etkili sanal platformların yaratılması ve teknoloji becerilerinin topluluklara aktarılması için teknolojiyi etkin kullanma ve kullanım becerilerinin güncellenerek yeni durumlara uyarlanmasıdır.

Her üç ay sonunda bu beş kategori ile ilgili yeni güncel konuların seçimi yapılarak sonraki dönem için eğitim müfredatı planlanmaktadır (Toronto Public Library, 2016).

#### 4.4. Brigham Young Üniversitesi Harold B. Lee Kütüphanesi

ABD'nin Utah Eyaletinde, Brigham Young Üniversitesi'nin kütüphanesi olan Harold B. Lee Library'de kütüphane yönetimi, personeli için “Technology Challenge (Teknoloji Tehdidi), adlı bir program yürütmektedir. Programın amacı, çalışanların kendi çabalarıyla mesleki gelişimlerini sürdürebilmesini sağlamaktır. Bu program, personelin kullanıcı hizmetlerini daha etkili bir şekilde yerine getirebilmesi ve güncel teknoloji konularındaki eksikliklerini giderebilmesi için düzenlenmiş olup gün içinde belli bir süre harcamak suretiyle kendi kendine öğrenmeyi esas alan bir öğrenme etkinliğidir.

Program kapsamında, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kütüphane hizmetlerinde kullanılması ve kullanıcı hizmetleri ile ilgili 20 konu başlığından en az 15'i seçilmekte, bir konuyu öğrenme ve pratikte kullanma süreci sonucunda personel bir değerlendirmeye tabi tutulmaktadır. Bunun yanı sıra programın verimli gerçekleşebilmesi ve daha sonra oluşturulacak yeni öğrenme programlarının cazip hale gelebilmesi için değerlendirme sonucunda bir de ödüllendirme mekanizması bulunmaktadır (Quinney, Smith ve Galbraith, 2010). Böylelikle kütüphane yönetimi, çalışanların kendi ilgi alanları veya işleri ile ilgili konuları seçebilmesine fırsat vererek gelişim sürecinin çalışanlar için eğlenceli olmasını sağlamaktadır.

#### 4.5. New York Kütüphane Derneği Sürekli Eğitim ve Gelişim Programı

New York Kütüphane Derneği (New York Library Association) ve College of Saint Rose işbirliği ile kütüphanecilere yönelik çevrimiçi mesleki gelişim kursları düzenlenmektedir. Daha nitelikli ve verimli hizmet verebilmek için yetiler kazandırılan kurslarda, katılımcılara ayrıca öğretme becerilerinin de kazandırılması amaçlanmaktadır. Eğitim çevrimiçi bir şekilde ve bir anlatıcı ile etkileşimli olarak yapılmaktadır. Katılım sağlanan her oturum için kredilendirme sistemi mevcuttur.

Bu program, kütüphanecilerin hem mesleki hem de yeni gelişmeler doğrultusunda belirli bir süre geçerliliği olan sertifika almalarına olanak vermektedir. Aynı zamanda alınan sertifikaların yenilenmesi de sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra, kütüphaneciler almış oldukları sertifikaların durumunu bir arayüz aracılığıyla izleyebilmektedirler. Halk kütüphanesi çalışanlarına yönelik sertifikalandırma işlemleri, New York Eyaleti eğitim departmanı tarafından yürütülmektedir. Kütüphanecilerin transkriptlerinin bu birime gönderilmesiyle almış oldukları eğitim resmiyet kazanmaktadır (New York Library Association,

2016). Ayrıca bir arayüz aracılığıyla kütüphanecilerin almış oldukları sertifikaların durumu ve yeni eğitim programlarına yönelik duyuruların takibi sağlanabilmektedir (New York State Library, 2016).

#### 4.6. “23Things” Gelişim Programı

“23Things”, web 2.0 ve diğer teknolojilerin eğitimi ve edinilen yetilerin işyerinde rahatlıkla kullanımına dair kütüphane personelinin eğitimini amaçlayan bir mesleki gelişim programıdır. 2006 yılında, Helene Blowers ve mesleki eğitim ve gelişimden sorumlu olan diğer personel tarafından ABD North Carolina eyaletindeki Charlotte and Mecklenberg Halk Kütüphanesi için oluşturulmuştur. “23Things” bir şablon program niteliğinde olup diğer ülkeler tarafından da gereksinimlere göre uyarlanarak kullanılabilir niteliktedir.

“23Things” Programı, çalışanların blog hazırlama, web sayfalarındaki RSS beslemeleri aboneliği, yeni web teknolojilerini keşfetmeleri ve bunları pratikte kullanabilmelerine yönelik hazırlanmıştır. Birkaç haftalık çevrimiçi eğitim sonucunda çalışanlar, yeni teknolojiler konusunda deneyim kazandıktan sonra, kendilerine ait blog sayfası hazırlayıp, öğrendikleri yeni bilgi ve becerileri yayımlamaları için teşvik edilmektedir. Bu sayede personelin kendi gelişimi için yeni teknolojileri öğrenmesi, bu teknolojileri iş süreçlerinde deneyimlemesi ve gelişimini sürdürmesi amaçlanmıştır (Blowers, 2009; Stephens, 2012, s. 2).

Charlotte and Mecklenberg Halk Kütüphanesi bu programı, hem ABD’deki hem de ülke dışındaki kütüphanecilik hizmeti veren diğer kurumların da bu deneyimleri yaşaması ve programı kendi gereksinimlerine göre düzenleyebilmeleri için paylaşmıştır. Nitekim Avustralya Yarra Plenty Bölge Kütüphanesi, Eylül 2006 tarihinde programı uygulayan ABD dışındaki ilk kütüphane olmuştur. Programın oluşturulmasından üç yıl sonra Blowers (2009) yaptığı araştırmayla, ulusal ve uluslararası yaklaşık 1000 kuruluşun bu programı ya olduğu gibi ya da kendi gereksinimlerine göre yerelleştirerek uyguladığını tespit etmiştir (Blowers, 2009; Stephens, 2012, s. 2).

"23Things" programının kütüphaneler için yararları şu şekilde sıralanabilir:

- Eğitim ve gelişim çalışması iş ortamında, yani yerelde yapılabilir,
- Kurumsal ihtiyaçlara göre yerelleştirilebilir,
- Düşük maliyetlidir,
- Kendi kendine öğrenme mantığındadır (kullanıcılar, öğrenilen şeylerin alabileceği zaman dilimini 10 dakika ile 2 saat arasında olabilecek şekilde ayarlayabilmektedirler),
- Ekip ruhunu ve işbirliğini teşvik eder,
- Yansıtıcı öğrenmeyi destekler (Kuhn, Morgan ve Collins, 2011, s.3-4).

### 5. Türkiye’de Kütüphanecilik Alanında SMEG

Ülkemizde kütüphanecilik alanında yapılan “mesleki eğitim faaliyetleri” dünyada olduğu gibi, genellikle mesleki dernek ve oluşumlar, Bilgi ve Belge Yönetimi bölümleri ve Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü (KYGM) tarafından yürütülmektedir. Söz konusu faaliyetler, genellikle hizmet içi eğitim yaklaşımıyla gerçekleştirilen güncel temalı toplantı, seminer, konferans vb. şeklindedir. Genellikle geleneksel yöntemlerle yapılan bu faaliyetler hiç kuşkusuz yarar sağlamaktadır. Fakat BİT desteğinin istenilen seviyede olmaması, geniş kitlelere ulaşamaması ve bu eğitim faaliyetlerinde çoğunlukla sürekliliğin sağlanamaması gibi etmenler, etki ve verimliliği olumsuz yönde etkilemektedir.

Bunun yanı sıra, yurtdışı örnekleri ile karşılaştırıldığında, ülkemizde kütüphanecilik alanında hizmet sunan derneklerin, IFLA ve ALA’da olduğu gibi, örgütsel yapılarında oluşturdukları SMEG’e yönelik birimlerinin olmadığı görülmektedir.

Türkiye’de kütüphanecilik mesleğinin ilerlemesine yönelik faaliyetleri bulunan kurum, dernek vb. yapılar<sup>4</sup>, düzenledikleri etkinlikler ve sundukları çevrimiçi mesleki kaynaklar ile çalışanların bilgi

<sup>4</sup> Ülkemizde kütüphanecilik alanında otorite kurum ve dernekler: Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü-KYGM, Türk Kütüphaneciler Derneği-TKD, Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği-ÜNAK, Anadolu Üniversite Kütüphaneleri Konsorsiyumu-ANKOS ve Okul Kütüphanecileri Derneği

gereksinimlerinin karşılanmasında önemli katkılar sunmaktadırlar. Buna örnek olarak Anadolu Üniversite Kütüphaneleri Konsorsiyumu (ANKOS) tarafından düzenlenen mesleki bilgi içerikli webinarlar verilebilir. Meslek örgütlerinin bu faaliyetleri, eğer kuruluşların gerçekleştireceği SMEG faaliyetleri ile desteklenirse bütünleşik/birbirini tamamlayan bir çaba gösterilmiş olur ki bu mesleğimiz ve meslek mensupları için daha verimli olacaktır. Hem mesleki hem de BİT alanında meydana gelen gelişmelerin izlenebilmesi ve gelişmelerin mesleki uygulamalara uyarlanabilmesi için çalışanlara yönelik gelişim faaliyetlerinin, hizmet içi eğitim yaklaşımından SMEG yaklaşımına evrilmesi gerekmektedir. Bu dönüşümün sağlanabilmesi için yasal düzenlemelerle desteklenmiş etkin bir planlamaya gereksinim vardır.

SMEG yaklaşımının kurumlarda benimsenmesi ve yaygınlaştırılmasına yönelik bir devlet politikasının bulunması hiç kuşkusuz faydalıdır. Kalkınma Bakanlığı'nın "2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı" başlıklı raporunda, hizmet içi eğitimlerin etkinleştirileceği ve yaygınlaştırılacağı belirtilmekte ve özel sektör vurgusu, yapılmaktadır. Öte yandan raporun "Nitelikli İnsan Kaynağı ve İstihdam" başlığı altında, 252 ve 258 nolu maddelerde, bilgi ve iletişim teknolojisi (BİT) sektörünün ihtiyaç duyduğu nitelikli insan kaynağının yetiştirilmesine, BİT ile yeni istihdam olanaklarının yaratılmasına, bu çerçevede, özellikle yükseköğretim kurumlarındaki eğitici sayısı ve niteliği ile BİT eğitimi alan öğrenci sayısının artırılacağına değinilmektedir. Raporda "Meslek İçi Eğitimlerin Etkinleştirilmesi ve Yaygınlaştırılması" başlığı yer almasına rağmen, hizmet içi eğitimler, bilgi ve iletişim teknolojileri alanıyla sınırlandırılmıştır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015). Raporda kullanılan terminoloji ve öncelikli alanlara vurgu yapılmasına rağmen konunun bütüncül ele alınmaması, SMEG yaklaşımının benimsenmesi ve yaygınlaştırılması hususunda devletin henüz bir politikası olmadığını düşündürmektedir.

Halk kütüphaneciliği bağlamında ele alındığında, kütüphanecilerin mesleki gelişimine yönelik içerik barındıran ve kütüphanecilere yönelik hizmet içi eğitim ve halk kütüphanelerinde yaşam boyu öğrenme olgusunu ele alan, alanımızda gerçekleştirilmiş çalışmalara örnek olarak Karadeniz ve Yılmaz (2009) ile Ersoy ve Yılmaz'ın (2009) çalışmaları verilebilir.

Halk kütüphanelerinde hizmetlerin geliştirilmesi ile personelin eğitimi ve gelişimine yönelik faaliyetler, ülkemizde KYGM ve çeşitli paydaşların işbirliği ile gerçekleştirilmektedir. Hizmet içi eğitim yaklaşımı çerçevesinde yapılan bu faaliyetlere Halk Kütüphaneleri Bölge Seminerleri (2006-2017) (Yılmaz, 2013; BByhaber.com, 2017) ve Halk Kütüphaneciliği Sempozyumları (1993, 2012 ve 2013) (Akkaya ve Odabaş, 2019, s.76; Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu, 2012; Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu, 2013) örnek verilebilir. Ayrıca Kütüphane Otomasyon Sisteminin (Koha) kullanımına yönelik eğitimler 2013 yılından günümüze devam etmektedir.

Hizmet içi eğitim yaklaşımı çerçevesinde yapılan faaliyetler haricinde, KYGM'nin birçok kurum ile işbirliği temelinde yaptığı ve halk kütüphanesi hizmetlerinin zenginleştirilmesi ve geliştirilmesine yönelik sempozyum ve çalıştaylar da mevcuttur. Bunlar; *Uluslararası Çocuk Kütüphaneleri Sempozyumları* (2018,2019), *Bebek Kütüphaneleri Çalıştayı* (2019), *Kütüphane Etkinlik Kılavuzu Çalıştayı* (2019), *Bilgi Okuryazarlığı Çalıştayı* (2019), *Kütüphane Yaz Programı (KÜYAP)* (2018, 2019) şeklindedir.

Halk Kütüphaneleri Bölge Seminerleri ile Türkiye'de halk kütüphanecilerinin mesleki gelişme ve yenilikleri takip etmeleri ve mesleki yeterliklerinin yükseltilmesi amaçlanmıştır (Yılmaz, 2013; BByhaber.com, 2017). Bölgesel olarak gerçekleştirilen bu seminerlerde ulusal ve uluslararası düzeyde resmi ve sivil kuruluşlarla işbirliği gözetilmiş; faaliyetler sunum, çalıştay, görsel malzeme (film, fotoğraf, slayt vb.) kullanımı, kütüphane inceleme gezisi, il/ilçe yöneticileri ile görüşmeler, yerel medyanın kullanımı ve sosyal etkinlik bütünlüğü içinde ele alınmıştır (Yılmaz, 2013, s. 181-182).

Halk Kütüphaneciliği Sempozyumları da seminer, toplantı, söyleşi ve atölye çalışmaları şeklinde yürütülmüştür. Bu sempozyumlarda halk kütüphanesi politikaları, hizmetlerde yeni yönelimler, mevzuat, yenilikçi/yaratıcı hizmetler, yaşam boyu öğrenme ve bilgi okuryazarlığı, teknolojik gelişmeler, sosyal medya, okuma kültürü, halkla ilişkiler kütüphane mimarisi, mekân tasarımı gibi konular ele alınmıştır (Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu, 2012; Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu, 2013).

Kütüphane Otomasyon Sistemi (Koha) Eğitimleri'nde KYGM ve Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü (AREGEM)<sup>5</sup> işbirliği ile hem yüz yüze hem de uzaktan eğitim yöntemleriyle birçok faaliyet düzenlenmiştir. Bu eğitimler sistemin tanıtımı, deneme kullanımı, sürüm değişikliği ile ilgili bilgi aktarımı ve yeni sürümün kullanımı, eklenen yeni modüllerin tanıtımı ve kullanımı konularında gerçekleştirilmiştir.

Hizmet içi eğitim yaklaşımı çerçevesinde yapılan faaliyetler haricinde, KYGM'nin birçok kurum ile işbirliği temelinde yaptığı ve halk kütüphanesi hizmetlerinin zenginleştirilmesi ve geliştirilmesine yönelik düzenlenen sempozyum, çalıştay ve programlar şu şekildedir:

*Uluslararası Çocuk Kütüphaneleri Sempozyumu:* Ülkemizde iki defa gerçekleştirilen bu sempozyumların ilki, 14-17 Kasım 2018 tarihleri arasında Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, KYGM ve Kalkınma Bakanlığı KOP (Konya Ovası Projesi) Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı işbirliği ile Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi'nde gerçekleştirilmiştir (Uluslararası Çocuk Sempozyumu, 2018). İkincisi ise "Çocuk Kütüphanelerinde Okul Öncesi Dönem" temasıyla, 16-19 Ekim 2019 tarihinde Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, KYGM ve Üsküdar Belediyesi işbirliğinde Marmara Üniversitesi ev sahipliğinde gerçekleştirilmiştir (Uluslararası Çocuk Sempozyumu, 2019). Bu sempozyumlarda; çocuk odaklı hizmetlerin geliştirilmesi, halkla ilişkiler, bilgi becerilerinin kazandırılması, çocuk kütüphanelerinde bilginin düzenlenmesi, çocuk kütüphanelerinde hizmet sunum kalitesinin artırılması, çocuk kütüphanelerinin mekânsal olarak tasarımı (Uluslararası Çocuk Sempozyumu, 2018), okul öncesi dönem çocuklar için materyal sağlama, yaratıcı etkinlik ve drama faaliyetleri, kütüphanelerin fiziksel olarak iyileştirilmesi, okuma alışkanlığı kazandırma ve kütüphanelerden yararlandırma gibi konular ele alınmıştır (Uluslararası Çocuk Sempozyumu, 2019).

*Kütüphane Yaz Programı (KÜYAP):* KYGM tarafından 2018 yılında başlatılan ve kütüphane mekânlarının kullanıldığı bu etkinlikler kapsamında; konunun uzmanları tarafından çocuk ve ebeveyn eğitimleri, sanat, bilim, doğa ve spor alanlarında çeşitli atölyeler, toplumun ilgi duyduğu konularda uzman söyleşileri, katılımcılara "deneyim odaklı" öğrenme fırsatı sunulan çeşitli faaliyetler düzenlenmiştir (Kütüphane Yaz Programı, 2019).

*Bebek Kütüphaneleri Çalıştayı:* KYGM ve Karabük Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Çocuk Gelişimi Bölümü iş birliği ile, ilgili kamu kurum/kuruluşlar, üniversiteler, yerel yönetimler, STK'lar, kütüphaneciler ve konunun uzmanlarının katılımıyla, 6-8 Ekim 2019 tarihleri arasında, Karabük İlinde, "Bebek Kütüphaneleri Çalıştayı" gerçekleştirilmiştir. Çalıştayda Türkiye'deki bebek kütüphanelerinin sayısını artırmak, eğitim modelleri, kurumlar arası iş birliği, materyal seçimiyle aile destek programları gibi konular ele alınmıştır (Bebek Kütüphaneleri Çalıştayı, 2019).

*Kütüphane Etkinlik Kılavuzu Çalıştayı:* KYGM ve DAP (Doğu Anadolu Projesi) Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı iş birliğiyle 30-31 Ekim 2019 tarihleri arasında düzenlenmiştir. Çalıştayda kütüphane kullanımı, kişisel gelişime yönelik eğitimler, kültürel ve sanatsal etkinlikler, dezavantajlı gruplara yönelik kütüphane etkinlikleri, belirli gün ve haftalara yönelik kütüphane etkinlikleri gibi konularda faaliyetler yapılmıştır. Ayrıca bu çalıştayda kütüphanelerde düzenlenecek etkinliklerde izlenecek yol ve yöntemlere ilişkin bir kılavuz oluşturulması amaçlanmıştır (Kütüphane Etkinlik Kılavuzu Çalıştayı, 2019).

*Bilgi Okuryazarlığı Çalıştayı:* KYGM ve KOP (Konya Ovası Projesi) Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı iş birliğiyle 7-8 Kasım 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Bu çalıştay ile Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Millî Eğitim Bakanlığı arasında imzalanan "Eğitimde İş Birliği Protokolü" kapsamında, ortaokul düzeyindeki öğrencilerin bilgi okuryazarlığı becerilerinin geliştirilmesi ve desteklenmesi amaçlanmıştır. KYGM, pilot çalışma olarak düzenlenen bu etkinliğin ülke genelinde yaygınlaştırılmasını hedeflemektedir (Bilgi Okuryazarlığı Çalıştayı, 2019).

## 6. Araştırmanın Amacı, Yöntemi, Kapsamı ve Veri Toplama Tekniği

Çalışanların iş yaşamındaki değişimlere uyarlanmasını konu edinen literatür incelendiğinde ve dünyadaki uygulama örnekleri izlendiğinde konunun giderek SMEG çerçevesinde ele alındığı

<sup>5</sup> AREGEM: Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü. Kültür ve Turizm Bakanlığın hizmet içi eğitim faaliyetleri; Bakanlığa bağlı birim olan Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir.

gözlemlenmektedir. Bu durum kütüphanecilik mesleği için de geçerlidir. Yukarıda sunulan SMEG uygulama örnekleri, bazı kuruluşların özellikle halk kütüphanelerinin SMEG kavrayış ve anlayışını hayata geçirme ve süreklilik sağlama gayreti içinde olduklarını göstermektedir. Öte yandan Türkiye’de, geniş ve dağınık bir teşkilat ağına sahip halk kütüphanelerinde, çalışanların sürekli eğitim ve gelişimine yönelik sistematik ve kalıcı bir politikanın bulunmadığı gözlemlenmiştir. Dünyada SMEG ve bilgi iletişim teknolojileri (BİT) entegrasyonu ile yeni alternatifler yaratılırken, ulusal düzlemdeki uygulamaların daha çok geleneksel yöntemlerle (örneğin; toplantı, seminer, vb.) ve geleneksel hizmet içi eğitim anlayışı ile yürütüldüğü, BİT gibi diğer olanaklardan yeterince faydalanılmadığı söylenebilir.

KYGM son yıllarda kullanıcı hizmetlerinde ve kütüphanelerin rutin iş süreçlerinde kullanılmak üzere BİT donanım ve yazılımına yatırımı artırmıştır ve ihtiyaç duyulması halinde yeni teknolojiler de temin etmektedir. Bu durum halk kütüphanelerinde hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik olumlu adımlardır ve SMEG önümüzdeki yıllarda KYGM için daha da öncelikli hale gelecektir.

Bu bağlamda araştırmanın amacı; yeni bir yaklaşım olarak sunulan SMEG’in kavramsal çerçevesini ortaya koymak ve Türkiye’de halk kütüphanesi çalışanlarının SMEG’le uyumlu olarak gerçekleştirdikleri faaliyetleri, gereksinimlerini, eğilimlerini ve beklentilerini belirlemektir. Bu çerçevede SMEG’e ilişkin faaliyetlerin sistematik yürütülmesi ve sürekliliğinin sağlanması için öneriler getirilmiştir.

Konunun kuramsal temellerinin oluşturulması için çalışmada öncelikle “eğitim, öğrenme, gelişim, teknoloji ve ilerleme” kavramları ile “sürekli eğitim, yaşam boyu öğrenme ve sürekli mesleki eğitim ve gelişim” konularında belgesel tarama yapılarak bilgiler elde edilmiş ve bu bilgilerin raporlanmasında betimleme yöntemi kullanılmıştır.

Araştırma kapsamını, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü’ne bağlı kütüphaneler oluşturmaktadır. Bu kütüphaneler halk, çocuk ile edebiyat ve müze kütüphaneleridir. Bu doğrultuda 1013 aktif kütüphane araştırmada yer almıştır. Anketin uygulandığı kitle ise anılan kütüphanelerde çalışan "kütüphanecilik", "arşivcilik" veya "bilgi ve belge yönetimi" lisans mezunu "kütüphaneci" ve "yönetici" unvanlı personeldir. Dolayısıyla araştırmanın evrenini bu kitle oluşturmaktadır; anket tüm evrene uygulanmış olup herhangi bir örneklem seçimine gidilmemiştir.

Araştırma kapsamında öncelikle, KYGM Planlama Şubesi’nden 31.01.2017 tarihi itibarıyla KYGM’ ye bağlı halk kütüphanesi, çocuk kütüphanesi ile edebiyat ve müze kütüphanesi sayı ve listeleri elde edilmiş ve o tarih itibarıyla 1013 aktif ve 125 geçici kapalı toplam 1138 kütüphanenin olduğu saptanmıştır. Daha sonra KYGM İnsan Kaynakları Şubesi’nden 31.01.2017 tarihi itibarıyla bu kütüphanelerde görev yapan "kütüphanecilik", "arşivcilik" veya "bilgi ve belge yönetimi" lisans mezunu "kütüphaneci" ve "yönetici" kadrolarındaki personel sayıları elde edilmiştir. Bu tarih itibarıyla 349 "kütüphaneci" ve 161 alan mezunu "yönetici" personelin çalıştığı tespit edilerek, toplamda 1013 aktif kütüphanedeki toplam 510 kişiye, "Survey Monkey" isimli program üzerinde oluşturulan anket yanıtlamaları için e-posta ile gönderilmiştir.

Anketi toplamda 325 kişi yanıtlamıştır. Elde edilen veriler IBM SPSS Statistics 24, Survey Monkey ve Microsoft Excel programları kullanılarak analiz edilmiştir.

## 7. Problem ve Hipotez

Bu araştırmanın problemleri;

- Halk kütüphaneleri çerçevesinde örnek SMEG uygulamaları gerçekleştiren kuruluşlar ve kütüphanecilik alanında SMEG konusuna dikkat çekerek farkındalığı artırmaya çalışan ulusal ve uluslararası nitelikli meslek kuruluşları neden hizmet içi eğitim veya sürekli eğitim faaliyetlerini artık yeni bir terim (SMEG) ile ifade etmeye başladılar? Bu durum, yeni bir anlayış ve kavrayışın yansıması mı?
- Halk kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin mevcut kütüphane otomasyon sistemi üzerinden ve buldukları noktadan yararlanacakları bir eğitim modülü geliştirilebilir mi? Böyle bir modül aynı zamanda SMEG’e hizmet edecek şekilde tasarlanabilir mi? olarak belirlenmiştir.

Bu problemlere dayanarak araştırmanın hipotezi; “KYGM bünyesinde görevli kütüphaneciler, Genel Müdürlüğün<sup>6</sup> halk kütüphanecilerine yönelik kapsayıcı, gereksinimleri karşılayan, sistematik ve planlı yürütülen, sürdürülebilir, BİT olanaklarının kullanıldığı ve çağdaş kavrayışı yansıtan sürekli eğitim faaliyetlerinin olmadığını düşünmektedir” şeklindedir.

## 8. Bulgular ve Değerlendirme

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen anketi 380 kişi yanıtlamış, ancak anketin sadece demografik sorularını yanıtlayanlar (55 kişi) değerlendirmeye alınmamıştır. Buna göre kütüphanecilik, arşivcilik veya bilgi ve belge yönetimi lisans mezunu “kütüphaneci” veya “yönetici” unvanı ile çalışan 325 kişinin yanıtladığı anket, hedef kitlenin % 64’ünü oluşturmaktadır.

### 8.1. Demografik Bilgiler

Bu bölümde cinsiyet, yaş, mezun olunan program KYGM bünyesindeki iş deneyimi ve bilinen yabancı dil düzeyi bilgilerinin öğrenilmesi için uygulanan anket sonucunda elde edilen veriler aşağıdaki gibidir;

- Kütüphanelerde yöneticilik görevinde bulunanların yarısından fazlasının erkek olduğu(%58.3 erkek, %41.7 kadın), kütüphaneci unvanıyla çalışanların ise daha çok kadın olduğu (%54.4 kadın, %35.1 erkek) olduğu saptanmıştır.
- 325 katılımcıdan 20-29 yaş aralığında 47; 30-39 yaş aralığında 130; 40-49 yaş aralığında 115 ve 50 yaş üzeri 33 kişi mevcuttur. Katılımcıların yaş grubu oranlarına baktığımızda, en yüksek oranın %40’ la 30-40 yaş aralığında olduğu, en düşük oranın ise %10.2 ile 51 yaş ve üzeri olduğu belirlenmiştir.
- Anketi yanıtlayan 325 katılımcıdan 310’u lisans düzeyinde (%95.4) ve 15’i yüksek lisans düzeyinde eğitim (%4.6) almıştır. Doktora düzeyinde eğitim alan personel bulunmamaktadır.
- Katılımcıların KYGM bünyesindeki iş deneyimine bakıldığında en çok 21 yıl ve üzeri çalışanlar (%35.1) olduğu, bunu sırasıyla 1-5 yıl arası (%27.1), 6-10 yıl arası (%21.5), 11-15 yıl arası (%13.8) ve 16-20 yıl arası çalışanların (%8.6) izlediği görülmüştür.

Katılımcıların yabancı yabancı dil konusundaki yetkinlikleri ile ilgili İngilizce, Almanca ve Fransızca dillerini ne oranda bildikleri sorulmuştur. Buradaki amaç, katılımcıların yabancı mesleki gelişmeleri ve literatürü takip edip etmedikleri konusunda bir tespit yapabilmektir. Elde edilen verilere göre, katılımcıların İngilizce, Almanca ve Fransızca yabancı dillerinden çoğunlukla İngilizceyi tercih ettikleri tespit edilmiş, fakat İngilizce yabancı dil bilgilerinin büyük oranda “Orta” (%34.46) ve “Az” (%24.62) derecede olduğu, “İyi” (%4.92) ve “Çok iyi” (%0.92) derecede bilenlerin oranının ise düşük olduğu saptanmıştır. “Bilmiyorum” diyenlerin oranı %12.62’dir.

### 8.2. Katılımcıların SMEG’i Gereklik Olarak Görüp Görmediklerinin Değerlendirilmesi

Tablo 1’de katılımcıların SMEG’i gereklik olarak görüp görmedikleri yaş gruplarına göre değerlendirilmiştir. Elde edilen verilere göre 20-29 yaş grubundaki 47 katılımcıdan 46’sının (%97.87) SMEG’i gereklik olarak gördükleri anlaşılmaktadır. Ayrıca 30-39, 40-49 ve 50+ yaş grubundakiler de, hem kendi yaş grupları içinde hem de genelde yüksek oranda bu eğitimleri bir gereklik olarak görmektedirler. Toplamda ise 325 katılımcıdan 288’i (%88.62) SMEG’in bir gereklik olduğu konusunda hemfikir oldukları tespit edilmiştir.

	Yaş aralığı				Total
	20-29	30-39	40-49	50+	
Evet	46	109	104	29	288
	%97.87	%83.85	%90.43	%87.88	%88.62
Kısmen	1	20	10	2	33
	%2.13	%15.38	%8.70	%6.06	%10.15
Hayır	0	1	1	1	3
	%0	%0.77	%0.87	%3.03	%0.92

<sup>6</sup> Kültür ve Turizm Bakanlığı, Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü



Fikrim yok	0	0	0	1	1
	%0	%0	%0	%3.03	%0.31
Toplam	47	130	115	33	325
	%100	%100	%100	%100	%100

Tablo 1. Katılımcıların SMEG'in Gerekliliğine İlişkin Görüşleri

### 8.3. Personelin Mesleki Gelişim İhtiyacını Belirlemeye Yönelik Bulgular ve Değerlendirmeler

Bu bölümde; SMEG kapsamında bilgilenmek için takip edilen kaynaklar ve karşılaşılan zorluklar, kurum dışı sürekli mesleki eğitim faaliyetlerinde karşılaşılan engellere, web tabanlı eğitim uygulamalarından yararlanma düzeyi, uzaktan eğitim yöntemi ile düzenlenen faaliyetlerin SMEG'e sunduğu yarar derecesi ve SMEG kapsamında eğitim ihtiyacı duyulan konular değerlendirilmiştir.

Katılımcıların SMEG kapsamında bilgilenmek için hangi kanalları tercih ettiklerine ilişkin, birden fazla seçeneğin işaretlenebildiği soruda; katılımcıların en yüksek oranda %73.8 ile (240 kişi) 'elektronik ortamdaki mesleki platformları' takip ettiği görülmüştür. Bunu sırasıyla Bakanlık internet sayfası ve basılı yayınları (%72.0 /234 kişi), mesleki dergi ve bülten gibi yayınları (%50.5 /164 kişi) takip etmektedir. Uluslararası mesleki kaynakların takibi ise %7.7 ile (25 kişi) en az orandadır ve nedeninin de yabancı dil yetersizliği ile ilgili olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların SMEG kapsamında bilgilenmede karşılaştıkları zorluklara ilişkin soruda katılımcılar, en yüksek oran ile (%63.4) "kütüphane çalışanlarına yönelik mesleki gelişimin sürekliliğini sağlayacak bir politikanın olmayışı" seçeneğini işaretlemiştir. Diğer yüksek bir oran %58.5 ile "sürekli mesleki gelişim ile ilgili hizmet içi eğitimlerin eksikliği" seçeneğinde görülmektedir. Ayrıca yabancı dil bilgisindeki eksikliğin, alanla ilgili yabancı literatürün takibini zorlaştırdığı görülmektedir (%43.7). "Herhangi bir zorluk yaşamıyorum" diyenlerin oranı yalnızca %3.7'dir. Mesleki bilgilenmede yaşanan zorluklarda ön plana çıkan konular; "uluslararası mesleki kaynakların takip edilmesi ile ilgili yabancı dil bilgisi eksikliği", "ulusal anlamda mesleki yayınların eksikliği", "Bakanlığın bu konudaki basılı ve elektronik yayın eksikliği", "halk kütüphanesi dermelerinde alanla ilgili güncel basılı ve elektronik kaynak eksikliği" ve "literatüre (elektronik makale, veri tabanları vb. ) erişim konusundaki kısıtlılıklar" şeklinde ifade edilmiştir.

Kurum dışı sürekli mesleki eğitim faaliyetlerinde karşılaşılan engellere ilişkin veriler Tablo 2'de gösterilmiştir. Engeller arasında yer alan "maddi yetersizlik" %44.6'lık oranla en yüksek tercih edilen seçenek olarak karşımıza çıkmakta, bu seçeneği %43.4 ile "iş yoğunluğu nedeniyle zaman bulamama" ve "ulaşım ve konaklama sorunları" (%35.4) seçenekleri izlemektedir. "Herhangi bir engel ile karşılaşmıyorum" diyenlerin oranı ise %9.5'tir.

Engeller	(%)	Sayı
Maddi yetersizlik	44.6	145
İş yoğunluğu nedeniyle zaman bulamama	43.4	141
Online uzaktan eğitim programlarının eksikliği	34.5	112
Eğitim zamanının uygun olmayışı	31.7	103
Herhangi bir kredilendirme veya sertifikalandırmanın olmayışı	12.0	39
Çalıştığım kurum tarafından eğitim içeriğinin önemsenmeyişi	24.3	79
Ulaşım ve konaklama sorunları	35.4	115
Herhangi bir engel ile karşılaşmıyorum	9.5	31

Tablo 2. Kurum Dışı Sürekli Mesleki Eğitim Faaliyetlerine Katılımda Karşılaşılan Engeller

Katılımcıların web tabanlı eğitim uygulamalarından yararlanıp yararlanmadığı durumuna ilişkin elde edilen verilere göre; “web tabanlı eğitim uygulamalarından yararlandım” diyenlerin oranı %66.8 (217 kişi), yararlanmayanların oranı %26.2 (85 kişi), fikrim yok diyenlerin oranı ise %7.1 (23 kişi) olmuştur.

Kurumsal olarak düzenlenen ve uzaktan eğitim yönteminin kullanıldığı faaliyetler ile bunların SMEG’e yönelik katılımcılara sunduğu yararları dair görüşler incelendiğinde; katılımcılar “kütüphane otomasyon sistemine yönelik eğitim faaliyetleri”nin en yüksek oranda yarar sağladığı görüşündedir (Tablo 3). 320 kişiden 149’u (%46.5) “yararlı oldu”, 53’ü (%16.56) “çok yararlı oldu” ve 80’i (%25) ise “biraz yararlı oldu” seçeneklerini işaretlemiştir. Katılmadım diyenlerin oranı ise %8.44’dür. 265 kişinin cevapladığı “kütüphane iş süreçleri ile ilgili konulardaki hizmet içi eğitim faaliyetleri”nin “çok yararlı olduğunu” düşünen katılımcıların oranı %7.92, “yararlı oldu” diyenlerin oranı %29.06 ve “biraz yararlı oldu” diyenlerin oranı ise %21.13’tür. Tablodaki mevcut faaliyetlere bir bütün olarak bakıldığında genel yaklaşım, uzaktan eğitim faaliyetlerinin SMEG için yararlı olduğu yönündedir. Bu durum uzaktan eğitim faaliyetlerine olan olumlu bakış açısının göstergesi olarak kabul edilebilir.

Faaliyetler	Çok yararlı oldu	Yararlı oldu	Biraz yararlı oldu	Hiç yararlı olmadı	Emin değilim	Katılmadım	Yanıt sayısı
Kütüphane Otomasyon sistemine yönelik eğitim faaliyetleri	53 %16.56	149 %46.56	80 %25	8 %2.50	3 %0.94	27 %8.44	320 %100
Kütüphane iş süreçleri ile ilgili konulardaki hizmet içi eğitim faaliyetleri	21 %7.92	77 %29.06	56 %21.13	6 %2.26	10 %3.77	95 %35.85	265 %100
KBS, EBYS, E-Arşiv, Derleme vb. programlara yönelik eğitim faaliyetleri	10 %3.75	55 %20.60	36 %13.48	10 %3.75	9 %3.37	147 %55.06	267 %100
Mevzuata dair eğitim faaliyetleri (kanun, K.H.K., yönetmelik, yönerge, genelge vb.)	10 %3.83	60 %22.99	34 %13.03	7 %2.68	13 %4.98	137 %52.49	261 %100
Bilgi Teknolojileri ve Bilgi Güvenliği konularındaki eğitim faaliyetleri	7 %2.78	28 %11.11	31 %12.30	7 %2.78	13 %5.16	166 %65.87	252 %100
İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi	10 %3.64	69 %25.09	50 %18.18	19 %6.91	18 %6.55	109 %39.64	275 %100
Halkla ilişkiler, kurumsal kimlik, yazışma kuralları, protokol kuralları, iş ahlakı, etik kurallar vb. konulardaki eğitim faaliyetleri	14 %5.36	71 %27.20	36 %13.79	10 %3.83	10 %3.83	120 %45.98	261 %100
Mali ve idari konulardaki eğitim faaliyetleri	9 %3.44	44 %16.79	32 %12.21	14 %5.34	18 %6.87	145 %55.34	262 %100

Tablo 3. Uzaktan Eğitim Faaliyetlerinin Değerlendirilmesi

SMEG ihtiyacı kapsamında merkeze (KYGM) talepte bulunulup bulunulmadığına dair elde edilen verilere göre; katılımcıların %70.2’sinin (228 kişi) bu faaliyetlerin yapılması, iyileştirilmesi vb. konularda bir talepte bulunmadıkları saptanmıştır. Katılımcıların %24.9’u (81 kişi) talepte bulduklarını ve %4.9’u (16 kişi) ise fikrinin olmadığını belirtmişlerdir.

Buna karşın katılımcıların %77.8 (253 kişi)’i, KYGM tarafından eğitim planlaması yapılırken kendi önerilerine başvurulmadığını düşünmektedir. Bu konuda katılımcıların %12.3’ü (40 kişi) fikrim yok seçeneğini ve %9.8 (32 kişi) katılımcı ise eğitim planlaması aşamasında önerilerine başvurulduğunu ifade etmektedir.

SMEG’e yönelik gereksinim duyulan konuların katılımcılarca değerlendirilmesi Tablo 4’te verilmiştir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu eğitim ve gelişim faaliyetlerinin yapılmasını bir gereksinim olarak görmektedir. Büyük oranda “ihtiyaç duymaktayım” şeklinde işaretlenen konuları sıralayacak olursak; 276 kişiden 116’sı (%42.39) “Proje yönetimi” konusunda, 274 kişiden 116’sı (%42.34) “Kütüphane

hizmetlerinde BİT kullanımına yönelik eğitim faaliyetleri” alanında, 260 kişiden 107’si (%41.15) “Kütüphane hizmetlerinde sosyal medya ve Web 2.0 teknolojilerinin kullanımına yönelik eğitim faaliyetleri” konusunda, 269 kişiden 104’ü (%38.66) “Yabancı dil öğrenimi” konusunda, 280 kişiden 107’si (%38.21) “Kütüphane idari ve mali konuları” alanında ve 291 kişiden 111’i (%38.14) “Otomasyon sisteminin tüm modülleriyle etkin kullanımı ve güncel gelişmelerin takibi” konusunda eğitime ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir. “Çok ihtiyaç duymaktayım”, “ihtiyaç duymaktayım” ve “biraz ihtiyaç duymaktayım” seçeneklerini genel anlamda bir eğitim ihtiyacı olarak düşündüğümüzde tabloda sıralanan hemen hemen tüm konularda yüksek oranda bir eğitim talebi olduğu görülmektedir.

Konular	Çok ihtiyaç duymaktayım	İhtiyaç duymaktayım	Biraz ihtiyaç duymaktayım	İhtiyaç duymamaktayım	Emin değilim	Katılım sayısı
Otomasyon sisteminin tüm modülleriyle etkin kullanımı ve güncel gelişmelerin takibi	40 %13.75	111 %38.14	82 %28.18	51 %17.53	7 %2.41	291 %100
Kataloglama ve sınıflama bilgisi ve güncel gelişmeleri	29 %10.86	73 %27.34	92 %34.46	63 %23.60	10 %3.75	267 %100
MARC (Machine Readable Cataloging - Makinece Okunabilir Kataloglama)	39 %15.12	79 %30.62	67 %25.97	49 %18.99	24 %9.30	258 %100
RDA (Resource Description and Access - Kaynak Tanımlama ve Erişim)	38 %15.57	85 %34.84	43 %17.62	32 %13.11	46 %18.85	244 %100
RFID sistemlerinin etkin kullanımı (RFID-Radio Frequency Identification-Radyo Frekanslı Tanıma)	55 %21.74	89 %35.18	38 %15.02	33 %13.04	38 %15.02	253 %100
İletişim yetileri	33 %13.10	81 %32.14	66 %26.19	50 %19.84	22 %8.73	252 %100
Bilgi ve iletişim çözümleri	38 %15.08	91 %36.11	74 %29.37	33 %13.10	16 %6.35	252 %100
Kütüphane Web sayfası içerik hazırlama ve aktif kullanımı ile ilgili eğitim faaliyetleri	94 %33.22	106 %37.46	54 %19.08	19 %6.71	10 %3.53	283 %100
Kütüphane hizmetlerinde BİT (Bilgi ve iletişim teknolojileri) kullanımına yönelik eğitim faaliyetleri	71 %25.91	116 %42.34	55 %20.07	19 %6.93	13 %4.74	274 %100
Kütüphane referans/danışma hizmetlerine yönelik eğitim faaliyetleri	31 %12.02	82 %31.78	71 %27.52	57 %22.09	17 %6.59	258 %100
Proje yönetimi	64 %23.19	117 %42.39	51 %18.48	29 %10.51	15 %5.43	276 %100
Kütüphane planlama	55 %20.60	94 %35.21	59 %22.10	44 %16.48	15 %5.62	267 %100
Kullanıcı hizmetleri	36 %14.12	63 %24.71	70 %27.45	72 %28.24	14 %5.49	255 %100
Kütüphane hizmetlerinde sosyal medya ve Web 2.0 teknolojilerinin kullanımına yönelik eğitim faaliyetleri	46 %17.69	107 %41.15	59 %22.69	37 %14.23	11 %4.23	260 %100
Etkili sunum hazırlama teknikleri	52 %18.91	97 %35.27	67 %24.36	47 %17.09	12 %4.36	275 %100
Yabancı dil öğrenimi	98 %36.43	104 %38.66	37 %13.75	15 %5.58	15 %5.58	269 %100
İşletim sistemi eğitimi ve Office programları eğitimi	36 %14.01	80 %31.13	67 %26.07	59 %22.96	15 %5.84	257 %100
Kütüphane idari ve mali konuları	73 %26.07	107 %38.21	61 %21.79	28 %10	11 %3.93	280 %100
Bina ve kullanıcı güvenliği, ışıklandırma, iklimlendirme vb. sistemlerin eğitimi	47 %18.15	82 %31.66	69 %26.64	46 %17.76	15 %5.79	259 %100

Tablo 4. SMEG Kapsamında Eğitim İhtiyacı Duyulan Konuların Değerlendirilmesi

Katılımcılara kütüphane Otomasyon Sistemini kullanıp kullanmadıkları sorulmuş ve %98.5'inin (320 kişi) kütüphane otomasyon sistemini kullandığını, %1.5'i (5 kişi) ise kullanmadığını belirtmiştir.

#### 8.4. Belirlenen SMEG Faaliyetlerinin Yürütülmesine İlişkin Kullanılacak Yöntemlerin/Kanalların Değerlendirilmesi

Kurumsal olarak düzenlenen eğitim ve gelişim faaliyetlerine katılımı hangi yöntemlerin yararlı olacağına dair katılımcı görüşleri Tablo 5'te verilmiştir. Çok katkısı olacağı düşünülen yöntemler sırasıyla; “kurumsal yüz yüze hizmet içi eğitim yöntemi” (315 kişiden 186'sı/%59.05), “talep edilen mesleki bilgilerin bulunabileceği entegre bir modül” (286 kişiden 126'sı/%44.06), “kongre, konferans, toplantı ve seminerlere katılım” (284 kişiden 119'u/%41.90) ve “kurum dışı geliştirici kurslar” (258 kişiden 87'si/%33.72) yöntemleridir. Katılımcılar ayrıca tabloda verilen diğer yöntemlerin hemen hemen hepsi için de büyük oranda “katkısı olur” şeklinde tercih yapmıştır.

Yöntemler	Çok katkısı olur	Katkısı olur	Biraz katkısı olur	Hiç katkısı olmaz	Emin değilim	Katılım sayısı
Kurumsal yüz yüze hizmet içi eğitim yöntemi	186 %59.05	113 %35.87	8 %2.54	1 %0.32	7 %2.22	315 %100
Kütüphane Otomasyon Sistemine entegre, talep edilen mesleki bilgilerin bulunabileceği bir modül	126 %44.06	137 %47.90	15 %5.24	2 %0.70	6 %2.10	286 %100
Uzaktan eğitim	52 %19.62	116 %43.77	73 %27.55	17 %6.42	7 %2.64	265 %100
E-öğrenme/Çevrimiçi öğrenme/Ağ tabanlı öğrenme	45 %18.60	110 %45.45	64 %26.45	12 %4.96	11 %4.55	242 %100
Kongre, konferans, toplantı ve seminerlere katılım	119 %41.90	128 %45.07	30 %10.56	1 %0.35	6 %2.11	284 %100
Kurum dışı geliştirici kurslar	87 %33.72	114 %44.19	40 %15.50	4 %1.55	13 %5.04	258 %100
Mesleki yayınların takibi	58 %22.22	142 %54.41	48 %18.39	5 %1.92	8 %3.07	261 %100
Çevrimiçi web kaynaklarının takibi	50 %20.33	135 %54.88	47 %19.11	1 %0.41	13 %5.28	246 %100
Açık erişim ortamları	47 %18.80	139 %55.60	47 %18.80	2 %0.80	15 %6	250 %100
Mesleki derneklere ve tartışma listelerine üyelikler	54 %21.51	115 %45.82	60 %23.90	5 %1.99	17 %6.77	251 %100
Rehberlik (Mentörlük)	64 %26.67	104 %43.33	47 %19.58	1 %0.42	24 %10	240 %100

Tablo 5. Sürekli Mesleki Eğitim ve Gelişim Faaliyetleri İçin Tercih Edilen Yöntemler

Katılımcıların SMEG faaliyetlerinin hangi araçlarla yapılmasını tercih ettiklerine ilişkin veriler Tablo 6'da gösterilmiştir. Birden fazla seçeneğin tercih edilebilmesine izin verilen soruda verilen yanıtlara göre %70.5 oranında “belirlenmiş fiziksel bir ortamda yüz yüze eğitim” ve %66.2 oranında “kütüphane otomasyon sistemine entegre online (çevrimiçi) bir eğitim modülüyle” seçenekleri tercih edilmiştir. “Sosyal ağ platformları aracılığı ile eğitim” (%21.2) ve “workshoplar” (%12.9) ise düşük oranda tercih edilen seçenekler olmuştur. SMEG faaliyetlerinde kullanılacak araçlardan “belirlenmiş fiziksel bir ortamda yüz yüze eğitim”in çoğunlukla tercih edilmesinin, geçmiş eğitim tarzlarına olan yatkınlıklar nedeniyle olabileceği düşünülmektedir. Belirli bir yaş ve eğitim düzeyine kadar yüz yüze yöntemle eğitim almış bireyler bu duruma daha yatkın olabilmektedirler.

Araçlar	(%)	Sayı
Çevrimiçi uzaktan eğitim	42.5	138
Belirlenmiş fiziksel bir ortamda yüz yüze eğitim	70.5	229
Kütüphane Otomasyon Sistemine entegre online (çevrimiçi) bir eğitim modülüyle	66.2	215
Sosyal ağ platformları ile eğitim	21.2	69
Video Konferans	39.1	127
Webinarlar	21.5	70
Workshoplar	12.9	42
Mekânsal turlar (oryantasyon)	39.4	128
Danışma hizmeti olarak yüz yüze eğitim	45.5	148
Programlı eğitim (bir programa dökülmüş eğitim)	37.8	123
Web sayfası üzerinden sunulan bilgi içerikli dokümanlar	28.0	91

Tablo 6. Sürekli Eğitim ve Gelişim Faaliyetlerinde Kullanılabilecek Araçlar

SMEG faaliyetlerinin daha planlı ve sistematik bir şekilde yürütülmesi için “merkezi bir birim”in oluşturulmasına yönelik katılımcıların görüşleri Tablo 7’de verilmiştir. Buna göre; katılımcıların %94.2’si (306 kişi) bu çalışmaların daha planlı yapılabilmesi için merkezi bir birimin oluşturulmasını gerekli görürken, %2,8’i (9 kişi) olumsuz yanıt vermiş ve %3,1’i (10 kişi) de fikir beyan etmemiştir.

Durum	(%)	Sayı
Evet	94.2	306
Hayır	2.8	9
Fikrim yok	3.1	10
Yanıtlayan sayısı		325

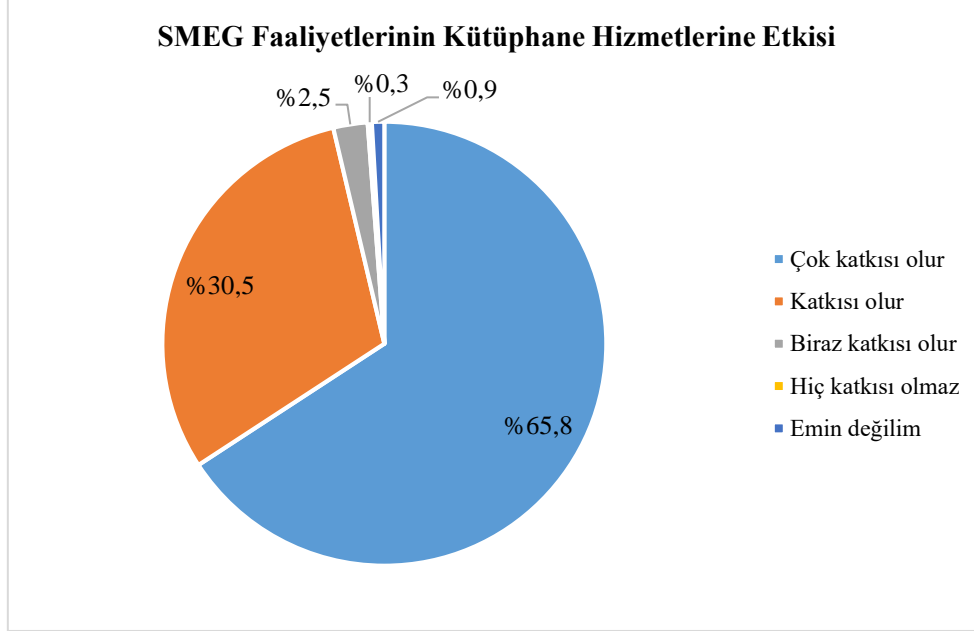
Tablo 7. SMEG’e Yönelik Merkezi Birim Oluşturulması Gerekliliği

SMEG’in “Merkezi bir birim” oluşturulması durumunda, eğitim ve gelişim planlaması için, araştırma ve içerik oluşturulması aşamasında katkı sunup sunmayacaklarına dair katılımcıların görüşleri ise Tablo 8’de verilmiştir. Bu verilere göre katılımcıların %68’i (221 kişi) katkı sunabileceklerini belirtmiş, %23.7’si (77 kişi) ise “Fikrim yok” seçeneğini işaretlemişlerdir. Katılımcıların %8,3’ü (27 kişi) katkı sunamayacağı yönünde görüş bildirmiştir.

Durum	(%)	Sayı
Evet	68	221
Hayır	8.3	27
Fikrim yok	23.7	77
Yanıtlayan sayısı		325

Tablo 8. SMEG Birimine Katılımcıların Katkı Sunma Durumu

Halk kütüphanesi çalışanlarına yönelik oluşturulacak SMEG faaliyetlerinin, kütüphane yönelik hizmetlerine nasıl bir etkisi olacağı konusunda katılımcıların yanıtları Grafik 1’de verilmiştir. “Çok katkısı olur” diyen katılımcıların oranı %65,8, “katkısı olur” diyenlerin oranı ise %30,5’tir. Bu durumda kütüphane personeli, kendilerine yapılacak eğitim yatırımlarının kullanıcılara da olumlu yönde yansıtacağını düşünmektedirler.



Grafik 1. Oluşturulacak SMEG Faaliyetlerinin Kütüphane Hizmetlerine Etkisi

## 9. Sonuç ve Öneriler

Günümüz bilgi çağında sürekli olarak yeni bilgiler ortaya çıkmakta ve var olan bilgiler de değişim ve dönüşüme uğramaktadır. Söz konusu değişimleri yakalamak ve dönüşümü gerçekleştirmek ise gelişmenin zorunlu adımları olarak düşünülmekte ve bu durum ülkeleri gelişmeleri takip etmeye zorlamaktadır. Bu bağlamda gelişmiş ülkeler bilgi ve iletişim teknolojilerinin tetiklediği değişimin etkisiyle istihdam alanlarını dönüştürmeye, yalnız çalışma ortamlarını ve iş yapma biçimlerini değil, iş gücünü de yeniliklere uyarlamaya çalışmakta ve iş gücünün sürekli gelişiminin sağlanmasını teşvik etmektedirler. Dolayısıyla küresel anlamda rekabet edebilmek ve var olabilmek için yenilikleri takip eden, uyarlayan, en son gelişmeleri yakalayan ve bu doğrultuda SMEG’in öneminin farkında olup, bu alana yatırım yapan ülkeler ancak sistematik bir ekonomik, sosyal ve kültürel gelişim ve ilerleme sağlayabileceklerdir.

Kütüphanecilik mesleğinde sürekli olarak artan talepleri karşılayabilmek için, yaşam boyu öğrenme yaklaşımı çerçevesinde kütüphanecilerin, içeriği yapıcı bir politikaya göre planlı olarak oluşturulmuş, tutarlı SMEG programlarından geçmeleri artık zorunlu hale gelmiştir.

Yapılan anket sonucunda KYGM’nin kendine bağlı kütüphanelerdeki çalışanları için SMEG’e yönelik bir politikasının olmadığı, yapılmakta olan hizmet içi eğitim faaliyetlerinin ise çoğunlukla yararlı olduğu fakat yetersiz kaldığı saptanmıştır.

Anket sonucunda elde edilen veriler, “KYGM bünyesinde görevli kütüphaneciler, Genel Müdürlüğün halk kütüphanecilerine yönelik kapsayıcı, gereksinimleri karşılayan, sistematik ve planlı yürütülen, sürdürülebilir, BİT olanaklarının kullanıldığı ve çağdaş kavrayışı yansıtan sürekli eğitim faaliyetlerinin olmadığını düşünmektedir” şeklinde oluşturulan hipotezi doğrulamaktadır.

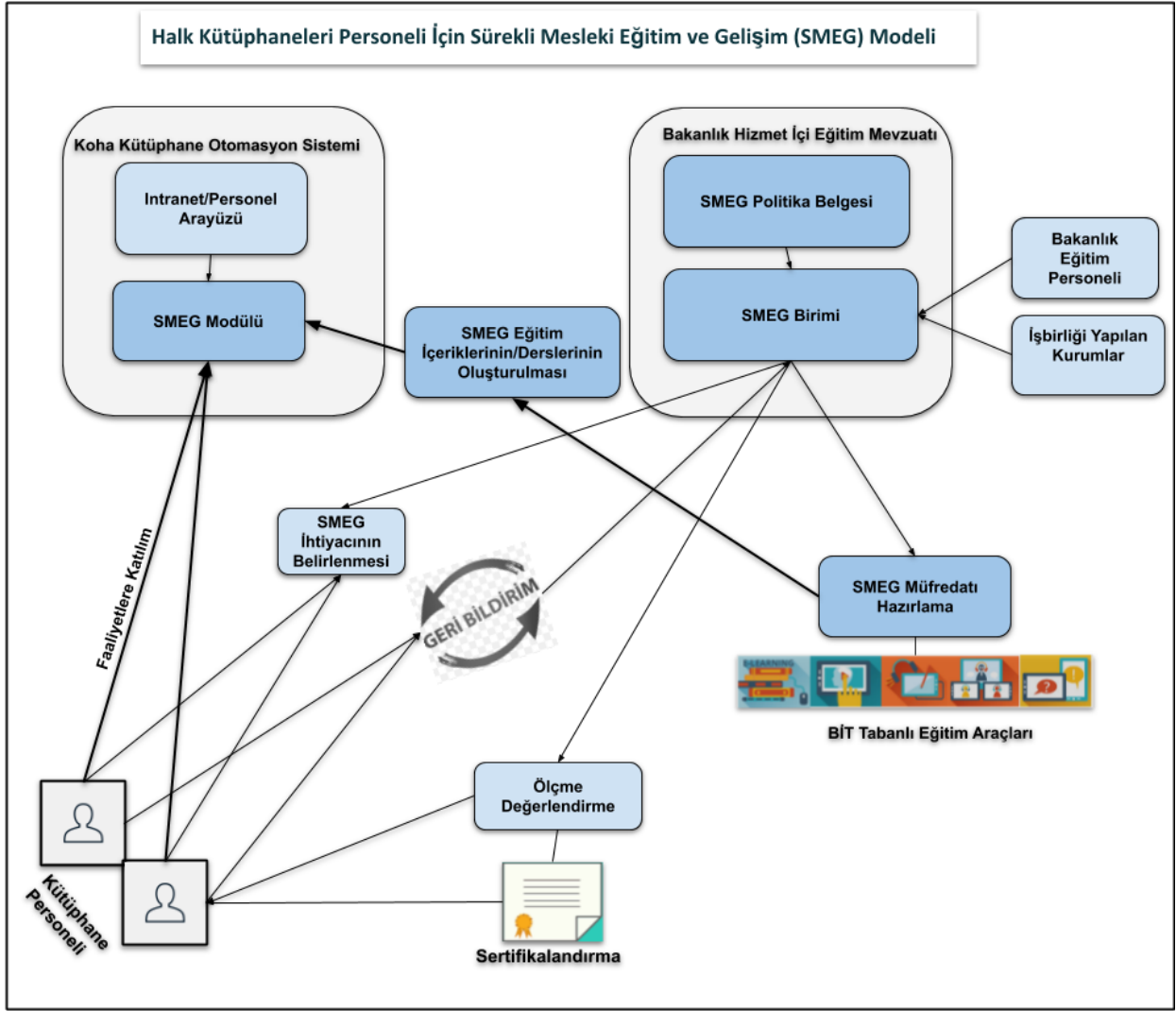
Araştırma kapsamında elde edilen bulgular ışığında öneriler aşağıdaki gibidir:

- Öncelikle çalışma kapsamında uygulanan kapsamlı anket (Işık, 2017) kütüphanecilerin SMEG gereksinimleri konusunda önemli veriler sunmakta olup ilgililer açısından değerlendirilmesinde yarar görülmektedir.

- Bu çalışmayla KYGM'nin, halk kütüphaneleri çalışanlarının SMEG ihtiyacının karşılanmasına yönelik, yasal mevzuatla desteklenmiş yazılı bir SMEG politikası oluşturması önerilmektedir. Oluşturulacak bu politika ile Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü'nün uygulama sorumluluğunda olan Bakanlık<sup>7</sup> "Hizmet içi Eğitim Yönetmeliği"nin halk kütüphanesi çalışanlarına yönelik uygulamasındaki eksikliklerin telafi edilmesi ve çalışanların yeni gelişmelere paralel olarak eğitim ve gelişim gereksinimlerinin giderilmesi amaçlanmaktadır.
- Ülkemizde halk kütüphaneleri geniş bir teşkilat yapısına sahip olduğu için, çalışanların hizmet içi eğitim kapsamında bir araya getirilebilmeleri her ne kadar etkileşimli ortamların yaratılması adına faydaları olsa da çoğu zaman mümkün olamamaktadır. Bu durumda anket çalışmamızda katılımcılarca yüksek oranda tercih edilen yöntemlerden olan "çevrimiçi uzaktan eğitim" ve "kütüphane otomasyon sistemine entegre online (çevrimiçi) bir eğitim modülü" seçeneklerinin birlikte değerlendirilerek, 7/24 ulaşılabilir olan BİT destekli bir ortamın oluşturulmasında yarar vardır.
- Sewdass (2009, s. 8), halk kütüphanelerinin kendine has doğasından kaynaklı daha yapısal ve kuruma özel bir eğitim yönteminin gerekli olduğunu dile getirmektedir. Bu durum ve elde edilen veriler ışığında mevcut kütüphane otomasyon sistemine entegre edilecek bir SMEG ortamının tasarlanması önerilmektedir. Böylece uzaktan ve istenilen zaman diliminde eğitim içeriklerine erişim sağlanabilecektir.
- Bu modülde yer alacak eğitim kaynaklarının içerikleri ile ek hizmetler şunları kapsayabilir;
  - ✓ Kütüphane bilimi, BİT, ağ teknolojileri ile ilgili mesleki olarak gereksinim duyulan her türlü bilgi,
  - ✓ Kütüphane otomasyon sisteminin ideal bir şekilde kullanımına yönelik rehber kaynaklar, videolar, webinarlar, sunumlar vb. kaynaklar,
  - ✓ Yeni faaliyetlerin tanıtımı, eğitim içeriklerinin duyurusu vb. etkinlikler için oluşturulacak modülün sosyal medya araçları ile entegre bir şekilde çalışması olanağı,
  - ✓ Personelden alınan geribildirimler doğrultusunda, gereksinim duydukları yeni konulardan oluşan eğitim paketleri,
  - ✓ Eğitimcilerle çevrimiçi birebir eğitim olanağı,
  - ✓ Personel arası bilgi paylaşım için bir iletişim platformu,
  - ✓ Yabancı dil öğrenimine yönelik interaktif platformlara erişim olanağı, yaşam boyu öğrenme sürecini besleyici güncel eğitim paketleri
- SMEG modülünün yönetimi için, anket çalışmasında katılımcıların da olumlu bulduğu bir "SMEG Birimi"nin KYGM bünyesinde kurulması ve faaliyetlerinin oluşturulacak politikalar ile yürütülmesi önerilmektedir. Oluşturulacak bu birim sayesinde;
  - ✓ SMEG faaliyetlerine yönelik gereksinim duyulan içeriğin inter-disipliner olarak oluşturulması ve iş süreçlerine göre kategorize edilebilmesi,
  - ✓ İnteraktif SMEG faaliyetleri için eğitimci sağlanması ve işbirliği yapılacak diğer eğitim kurumları ile ilişkilerin yürütülmesi,
  - ✓ Eğitim ve gelişim faaliyetlerine dair müfredatın geliştirilmesi için, gerek kurum içerisindeki birimlerin sorumluları ile gerekse kurum dışındaki işbirliği yapılacak oluşumlarla yuvarlak masa çalışmalarının yürütülmesi,
  - ✓ SMEG faaliyetleri sonucunda geribildirim mekanizmalarının kullanılarak mevcut durumun değerlendirilmesi ve bu değerlendirmeler sonucunda gereksinim duyulan iyileştirme ve güncelleme çalışmalarının yapılması veya yeni içeriklerin oluşturulması sağlanabilecektir.

Oluşturulacak bu modül ve yararlarına ilişkin aşağıdaki model tasarlanmıştır:

<sup>7</sup> T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı.



Şekil 2. Halk Kütüphaneleri Personeli İçin SMEG Modeli

Bu modül için oluşturulacak eğitim içerikleri farklı zaman dilimlerinde eğitim almış çalışanların bilgi uçurumunun daraltılmasına katkıda bulunacaktır. Tasarlanacak eğitim içeriği, otomasyon sistemi üzerinden ve dijital kaynaklarla verileceği için çalışanlar iş süreçleri ile ilgili eksikliklerini tamamlayabilir aynı zamanda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ve yönetimi konusunda da ilerleme kaydedebilirler. Böylece SMEG faaliyetleri ile desteklenecek kütüphaneciler, bilgi hizmetlerinde çeşitlilik sağlayabilir ve farklı bakış açıları yakalayabilirler. Bunun yansımaları da kullanıcı memnuniyeti olarak dönebilir.

SMEG faaliyetlerinin değerlendirilebilir ve ölçülebilir olması da önemli bir noktadır. Eğitim faaliyetleri sonunda katılımcıların gelişimlerinin ölçülebilmesi, sertifika ve belgelendirme işlemlerinin belirlenecek kriterlere göre değerlendirilmesi, çalışanların motivasyonlarını artırabilir ve SMEG yaklaşımının kurumsal olarak sürdürülebilirliğini destekleyebilir.

Sürekli eğitim sadece çalışan için değil aynı zamanda bir bütün olarak kurum ve ülke için de çok büyük önem arz etmektedir (Sewdass, 2009, s. 9). Gelişmiş ülkelerde olduğu gibi SMEG'e verilen önemin ülkemizde de bilinç düzeyine çıkarılması gerekmektedir. Bu çalışma kapsamında geliştirilecek SMEG faaliyetleri, hem kütüphanecilik alanında SMEG faaliyetlerinin bir otomasyon sistemi aracılığıyla verilmesi açısından bir ilk olması hem de diğer bilgi merkezlerine de örnek oluşturabilmesi açısından önemlidir.



**Kaynakça**

- Aguinis, H. ve Kraiger, K. (2009). Benefits of Training and Development for Individuals and Teams, Organizations, and Society. *Annual Review of Psychology*, 60, 451-474.
- Akkaya, M.A. ve Odabaş, H. (2019). *Bilgi Merkezleri: Kütüphaneler – Arşivler – Müzeler*. İstanbul: Hiperyayın.
- ALA-LearnRT. (2020). *ALA-LearnRT Mission*. Erişim adresi: (15 Şubat 2020) <http://www.ala.org/learnrt/>
- ALA-Online Learning. (2020). *ALA Online Learning*. Erişim adresi: (10 Şubat 2020) <http://www.ala.org/educationcareers/elearning/>
- Banerjee, P., Gupta, R. ve Bates, R. (2017). Influence of Organizational Learning Culture on Knowledge Worker's Motivation to Transfer Training: Testing Moderating Effects of Learning Transfer Climate. *Current Psychology*, 36(3), 606-617.
- BBYhaber. (2017). Halk Kütüphaneleri Bölge Seminerleri. Erişim adresi: <https://www.bbyhaber.com/bby/2017/05/09/halk-kutuphaneleri-tekirdag-edebiyat-bolge-seminerleri-gerceklestirildi>
- Bebek Kütüphaneleri Çalıştayı. (2019). Erişim adresi: <https://karabuk.ktb.gov.tr/TR-244098/turkiye39nin-ilk-39bebek-kutuphaneleri-calistayi39-kara-.html>
- Bilgi Okuryazarlığı Çalıştayı. (2019). Erişim adresi: <https://basin.ktb.gov.tr/TR-246827/ogrencilere-bilgi-okuryazarligi-becerileri-kazandirilac-.html>
- Blowers, H. (2009). WJ Hosts 23 Things Summit. *LibraryBytes*. Erişim adresi: (25 Mayıs 2017) <http://www.librarybytes.com/2009/02/wj-hosts-23-things-summit.html>
- Boehmer, S. J. (2010). Librarian Instruction-Delivery Modality Preferences for Professional Continuing Education. *Journal of the Medical Library Association*, 98 (1), 57.
- Cooke, N. A. (2012). Professional Development 2.0 for Librarians: Developing an Online Personal Learning Network (PLN). *Library Hi Tech News*, 29 (3), 1-9.
- Durrance, Joan C. (1980). Continuing Education. *Journal of Education for Librarianship*. 21(2),172-176.
- ERIC Institute of Education Sciences (Thesaurus). (2016). *ERIC Thesaurus - Education Resources Information Center*, "Education, learning, development, technology, innovation," terms. Erişim adresi: (20 Aralık 2016) <https://eric.ed.gov/>
- Ersoy, A. ve Yılmaz, B. (2009). Yaşam Boyu Öğrenme ve Türkiye’de Halk Kütüphaneleri. *Türk kütüphaneciliği*, 23(4), 803-834.
- Goldstein I.L. ve Ford J.K. (2002). *Training in Organizations*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Guo, S. (2014). Developing Effective Professional Development Programs: A Case Study. *New Library World*, 115 (11/12), 542-557.
- Haley, C. K. (2013). Online Workplace Training in Libraries. *Information Technology and Libraries*, 27 (1), 33-40.
- Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu. (2012). 2. *Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu: Değişen Dünyada Halk Kütüphaneleri*. 9-12 Mayıs 2012, Bodrum. Bildiriler, Posterler ve Çalıştay Raporları kitabı.
- Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu. (2013). 3. *Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu: Kütüphanelerde Mekan Tasarımı*. 08-10 Mayıs 2013, Bodrum. Bildiriler, Kütüphane Sunumları, Posterler kitabı.
- Harrod's Librarian's Glossary and Reference Book (2005). *A Directory of Over 10,200 Terms, Organizations, Projects and Acronyms in the Areas of Information Management, Library Science, Publishing and Archive Management*. Compiled by Ray Prytherch. 10th ed. Hampshire: Ashgate Publishing.

- Haycock, K. (2001). *Continuing Professional Education: Towards Evidence-Based Practice*. IFLA publications, 98, 1-8.
- Holt, İ. ve Kızılaslan, D. (2004). *Kütüphanecilikte Sürekli Eğitim Uygulamaları ve Koç Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi Örneği*. Erişim adresi: (20 Ağustos 2016) <http://eprints.rclis.org/5874/1/SurekliEgitim.pdf>
- IFLA. (2014). *Continuing Professional Development: Principles and Best Practices*. Erişim adresi: (20 Mart 2016) <http://www.ifla.org/publications/continuing-professional-development-principles-and-best-practices?og=82>
- IFLA. (2016). *Continuing Professional Development: Principles and Best Practices*. Erişim adresi: (12 Aralık 2016) <https://www.ifla.org/files/assets/cpdwl/guidelines/ifla-guidelines-for-continuing-professional-development.pdf>
- IFLA. (2019). *About Continuing Professional Development and Workplace Learning Section- CPDWL*. Erişim adresi: (10 Şubat 2019) <http://www.ifla.org/about-cpdwl>
- IFLA-CPDWL. (2019). *Continuing Professional Development and Workplace Learning*. Erişim adresi: (11 Ocak 2019) <http://www.ifla.org/cpdwl>
- Işık, R. (2017). Halk Kütüphaneleri Personeli İçin Bir Sürekli Mesleki Eğitim ve Gelişim Modeli Önerisi (Yüksek Lisans Tezi). *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı*.
- Karadeniz, Ş. ve Yılmaz, B. (2009). Türkiye’de Halk Kütüphanecilerinin Hizmet İçerisi ve Eğitim Gereksinimleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 23(1), 52-82.
- Kuhn, I., Morgan, P. ve Collins, A. (2011). *Adapting The 23Things Programme for Health Librarian Professional Education*. Erişim adresi: (11 Haziran 2017) [https://www.repository.cam.ac.uk/bitstream/handle/1810/238960/eahil2011\\_23thingskuhn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.repository.cam.ac.uk/bitstream/handle/1810/238960/eahil2011_23thingskuhn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kütüphane Etkinlik Kılavuzu Çalıştayı. (2019). Erişim adresi: <https://kutuphanedeyim.org/2019/10/30/kutuphane-etkinlik-kilavuzu-calistayi-basladi-kutuphanede-ne-yapilamaz-ki-hepsi-bu-calistayda-konusuluyor/>
- Kütüphane Yaz Programı. (2019). Kütüphane Yaz Programı (KÜYAP). Erişim adresi: <http://adnanotuken.kutuphane.gov.tr/TR-217289/duyuru---kutuphane-yaz-programi-kuyap18.html>
- Learning. (2016). Oxford Online Dictionary içinde. Erişim adresi: (02 Ağustos 2016) <https://en.oxforddictionaries.com/definition/learning>
- Lee, N. ve Kawasaki, Y. (2005). Continuing Professional Education for Librarians: International Trends (Lifelong and Continuing Education in Libraries). *Lifelong Education and Libraries*, 5, 25-35.
- Mantar, E. (2003). *Kütüphanecilikte Sürekli Eğitim: Ankara’da Bulunan Üniversite Kütüphaneleri Üzerine Bir İnceleme*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- New York Library Association. (2016). *New York State Public Librarian Certification*. New York Library Association, Erişim adresi: (08 Haziran 2017) <http://www.nysl.nysed.gov/libdev/cert/index.html>
- New York State Library. (2016). *NYS Certified Public Librarian Search*. Erişim adresi: (08 Haziran 2017) <http://www.nysl.nysed.gov/libdev/cert/search.htm>
- Olanıyan, D. A. ve Ojo, L. B. (2008). Staff Training and Development: A Vital Tool For Organisational Effectiveness. *European Journal of Scientific Research*, 24 (3), 326-331.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part 1. *On the Horizon*, 9 (5), 1-6.
- Quinney, K. L., Smith, S. D. ve Galbraith, Q. (2010). Bridging The Gap: Self-Directed Staff Technology Training. *Information Technology and Libraries*, 29 (4), 205-213.
- Reitz, J. M. (2017). *Online Dictionary for Library and Information Science*. Erişim adresi: (15 Mayıs 2017) [http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_1.aspx](http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_1.aspx)

- Robinson, T. E. (2014). Professional Development Opportunities Provided by Consortia: What We Can Learn from this Model. *Revolutionizing the Development of Library and Information Professionals: Planning for the Future* içinde, (ss.209-229). IGI Global.
- Rose, L. L. (1988). Professional development. D. C. Neal (Ed.), *Consortia and Interinstitutional Cooperation* içinde (ss. 47-59). New York: American Council on Education.
- Sewdass, N. (2009). The Need for Continuous (Competency-Based) Training and Development of Library Staff in a Public Library (Doktora tezi). Erişim adresi: (12 Mayıs 2017) <http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/1213/00dissertation.pdf?sequence=2>
- Simmonds, P. (2003). Continuing Professional Development and Workplace Learning 2: CPD and You—How CILIP is Meeting The Continuing Professional Development Needs of its Members. *Library Management*, 24 (3), 169-170.
- Stephens, M. (2012). “23 Things” as Transformative Learning: Promoting Confidence, Curiosity and Communication via Library Staff Professional Development. Erişim adresi: (11 Haziran 2017) <http://www.ifla.org/past-wlic/2012/150-stephens-en.pdf>
- T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2015). *2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı*. Ankara: Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı. Erişim adresi: (10 Haziran 2017) <http://www.bilgitoplumustratejisi.org/tr>
- Thomas, D. ve Brown, J. S. (2011). *A New Culture of Learning: Cultivating The Imagination for A World Of Constant Change*. Lexington, Ky: CreateSpace.
- Toronto Public Library. (2016). *Staff Training Calender*. April to June 2016.
- TÜBA. (2016). *Türkçe Bilim Terimleri Sözlüğü*. Erişim adresi: (10 Mayıs 2017) <http://www.tubaterim.gov.tr/>
- Türk Dil Kurumu. (2019). Türk Dil Kurumu Sözlükleri. Erişim Adresi: <https://sozluk.gov.tr/>
- Uçak, N. Ö. (1995). Kütüphanecilikte Sürekli Eğitim. *Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12 (1-2): 207-216.
- Uluslararası Çocuk Sempozyumu. (2018). I. Uluslararası Çocuk Kütüphaneleri Sempozyumu. Erişim Adresi: <https://www.marmara.edu.tr/event/1uluslararası-cocuk-kutuphaneleri-sempozyumu>
- Uluslararası Çocuk Sempozyumu. (2019). II. Uluslararası Çocuk Kütüphaneleri Sempozyumu “Çocuk Kütüphanelerinde Okul Öncesi Dönem”, 16-19 Ekim 2019: Erişim Adresi: <https://www.marmara.edu.tr/event/1uluslararası-cocuk-kutuphaneleri-sempozyumu>
- UNESCO (2002). Information and Communication Technologies in Teacher Education: A Planning Guide. Erişim adresi: (6 Şubat 2020) <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001295/129533e.pdf>
- Weingand, D. E. (2000). Describing The Elephant: What is Continuing Professional Education?. *IFLA Journal*, 26 (3), 198-202.
- Yılmaz, B. (2008). Türkiye’de Halk Kütüphaneleri Bölge Seminerleri: ‘İyi Uygulama Örneği’ olarak Bir Deneyimin Değerlendirilmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 22 (1), 107-128.
- Yılmaz, B. (2013). Halk Kütüphaneleri Bölge Seminerleri 2006-2012: Türkiye’de Bir Hizmetiçi Eğitim Modelinin Değerlendirilmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 27 (1), 180-185.



## Optimizasyon Çağında İş Dünyasına Belge/Bilgi Yönetim Sisteminin Getireceği Kazanımlar

*The Gains of the Records/Information Management System to the Business World in the Age of Optimization*

### Bilgi Yönetimi Dergisi

Cilt: 3 Sayı: 1 Yıl: 2020

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/by>



#### İnceleme Yazıları

#### Makale Bilgisi

Gönderildiği tarih: 28.04.2020  
Kabul tarihi: 01.05.2020  
Yayınlanma tarihi: 30.06.2020

#### Article Info

Date submitted: 28.04.2020  
Date accepted: 01.05.2020  
Date published: 30.06.2020

#### Anahtar sözcükler

İktisat, Özel İşletmeler, Küresel Ticaret, Belge/Bilgi Yönetimi

#### Keywords

Economics, Private Businesses, Global Trade, Records/ Information Management

#### ORCID

0000-0002-0633-8307

### Mehmet TORUNLAR

Cumhurbaşkanlığı Devlet Arşivleri Başkanlığı, [mehmettorunlar06@gmail.com](mailto:mehmettorunlar06@gmail.com)

#### Öz

Gelişen teknoloji, iletişimin kolaylaşması, ucuzlaması, zaman ve mekân kavramının göreceli olarak küreselleşme denen olguyla ortadan kalkması, başta finansal sistemde, işgücünde, maliyet yapısında olmak üzere ekonomi alanında da birçok köklü değişikliği beraberinde getirmiştir. Para ve finansman krizleri şoklara daha açık hale gelmiştir. Bu değişim ve gelişmeler bunlara eklenen hız unsuru, tüketicileri piyasalarda daha etkin hale getirirken, yeni gerçekliklere uyum sağlayarak eklenen ticari işletmelere de piyasaya hâkim olma gücü vermektedir.

Ancak bazen ters yapıda da işleyerek ufak bir bilginin küresel boyutta hızla dağılması devasa işletmeleri zora sokmakta, küçük işletmeleri küresel yapılarla mücadelede öne çıkartmaktadır. Bu yeni ekonomik yapılanma büyük ölçüde yaygınlaşan, hızlanan, kolay erişilebilen enformasyona ve temelde bilgiye dayanmaktadır.

Bilginin temel olduğu bir modelde bilginin belge haline dönüştürülerek bir varlık halini alması, belgenin/bilginin birlikte yönetilebilir sistemlerle kontrollü olarak elde edilmesi, tutulması ve yeniden kullanılması da önemli bir faaliyet alanı olarak gözden kaçırılmamalıdır.

Bugün gelinen noktada bilgi, yalnızca üretimin nasıl yapılacağına dair teknik (patent, lisans, know-how vb. gibi) bilgiden oluşmamakta, tek başına da büyük önem arz etmemektedir. Örneğin, artık tüketiciler bireysel olarak piyasalar, firmalar, ürünler vb. gibi şeylerle ilgili enformasyona, bilgiye hızlı erişebilmekte, mal ve hizmetler hakkında daha rahat ve etkin araştırma yaparak değişik sebeplerle bir maldan veya bir üreticiden, firmadan diğerine kolayca geçebilmekte, bunlara erişim için ulusal sınırlara da ihtiyaç hissetmemektedir.

Bilgi yeterliliği veya bilgi kalibrasyonu\* tüketici alışkanlıkları açısından önem taşıyan bir kavram haline gelmiş, bunun getirdikleri ile toplumsal farklılaşma ve bireyselleşme ön plana çıkmaya başlamıştır. Ekonomik faaliyetlerin temel noktasına bilgi entegre edilmekte, ekonominin her alanında bilgi yoğunluğu ciddi oranlarda artmaktadır.

Bilgiye dayalı büyümenin, hızla gelişmenin şartı yeni durumlara uyum sağlama, eklenmekle beraber bunun için gerekli olan zihni ve yapısal dönüşümleri de gerçekleştirmektir. Buradan hareketle dünyanın yeni gerçekliklerinden yola çıkan işletmelerin, firmaların belge/bilgi bazlı yönetim sistemlerini de ilgi ve faaliyet alanlarına almaları, buna yönelik iş ve işlemleri mesleğin profesyonelleriyle birlikte yürütmeleri hayati derecede önem arz etmektedir.

\* Herhangi bir ürün, hizmet hakkında belirlenmiş koşullar altında, doğruluğu bilinen bir ölçüm bilgisini, değerlendirmesini veya ölçüm sistemini kullanarak diğer ürün veya hizmetlerin doğruluğunun ölçülmesi, sapmalarının belirlenmesi için kullanılan ölçümler dizisi anlamında kullanılmaktadır. Teknoloji, değişik ürünler veya hizmetler arasında karşılaştırma yapma imkânı ile birlikte önceden ürünü kullananların veya hizmetlerden yararlananların fikirlerine de erişim imkânı vermektedir. Bu erişimler bilginin sürekli kalibre edilmesini sağlamaktadır.

Bu yazıda belge/bilgi yönetiminin özel işletmeler, firmalar açısından getireceği faydalar tespit edilmeye çalışılmıştır.

## Abstract

Developing technology, facilitation of communication, cheapness, disappearance of the concept of time and space with the phenomenon called globalization have brought many radical changes in the economy, especially in the financial system, workforce and cost structure. Money and financial crises have become more vulnerable to shocks. While these changes and developments add to these speed factors, making consumers more effective in the markets, they also give the power to dominate the market to the joining commercial enterprises by adapting to new realities.

However, sometimes, the small distribution of information on a global scale by processing it in the opposite structure puts colossal enterprises into difficulty, and small businesses are prominent in the fight against global structures. This new economic structure is largely based on information that is becoming widespread, accelerating, easily accessible, and mainly information.

In a model where information is fundamental, it is not to be overlooked that the information becomes a records by transforming it into a records, keeping the records / information in a controlled manner and reuse with co-manageable systems.

At the point reached today, information does not only consist of technical information (such as patent, license, know-how, etc.) on how to make production, but it is not of great importance. For example, consumers are now individually markets, firms, products, etc. It can quickly access information, information about such things, make more convenient and effective research on goods and services, and easily move from one product or manufacturer to another for different reasons, and do not need national borders to access them.

Information adequacy or information calibration\* has become an important concept in terms of consumer habits, and with this, social differentiation and individualization have come to the fore. Information is integrated into the basic point of economic activities, and information density increases significantly in all areas of the economy.

The condition of knowledge-based growth and rapid development is to adapt to new situations, to add articulation, but also to perform the necessary mental and structural transformations. From this point of view, it is of vital importance for businesses, which set off from the new realities of the world, to take the records/ information-based management systems of the companies to their interests and fields of activity, and to carry out the works and transactions with the professionals of the profession. In this article, it has been tried to determine the benefits of records/information management for private companies and companies.

## 1. Giriş

Dünyada da ülkemizde de ekonominin ağırlığı tartışılmazdır. Akla gelebilecek her alan ve politika ile ilgisi bulunan hem bir disiplin hem de pratik yaşananların karışımı olan iktisadın/ekonominin farklı uygulamalar ve anlayışlara sahip bir sistemler bütünü olduğunu ifade edebiliriz. Bu sistemleşme tarihin en eski çağlarından beri de böyledir.

Harari (2016, s. 177), fatihler ve peygamberlerle birlikte tüccarların ‘biz ve onlar’ ikiliğinin ötesine geçebilen ve insanlığın potansiyel olarak birleşebileceğini öngören ilk insanlar olduğu tespitini yapar. Ona göre tüccarlar için tüm dünya tek pazardı ve tüm insanlar potansiyel müşteriydi. Bu yüzden de her yerde herkes için geçerli olabilecek bir ekonomik sistem tesis etmeye çalıştılar.

Herhangi bir sistemin temel özelliği sistemi oluşturan unsurlar arasındaki organizasyonla gözlenebilir. Bu anlamda, fizik, kimya, biyoloji ve diğer bilimler için olduğu gibi iktisat için de çeşitli unsurların karşılıklı bağımlılık ve etkileşim içinde oldukları bir sistem mevcuttur (Biçerli, 2014, s. 1).

İktisat, Lionel Robbins’in meşhur tanımı ile ‘kıt kaynaklarla sonsuz iktisadi ihtiyaçların optimum şekilde nasıl karşılanması gerektiği üzerine inceleme yapan bilim dalıdır (Özdurak, 2017, s. 15).

---

\* Any product is used in the sense of a set of measurements used to measure the accuracy of other products or services, to determine their deviations, using a measurement information, assessment or measurement system of known accuracy, under specified conditions about the service. Technology provides the opportunity to compare between different products or services, as well as access to the ideas of those who used the product or benefited from the services. These accesses allow the information to be calibrated continuously.

İş dünyası, işletmeler, firmalar ağırlıklı olarak iktisat (ekonomi) alanının konusu olmakla birlikte, kapsama alanı, etkileri, etkileşimleri vb. açılardan sosyolojiden, kültüre, askeri alandan, sağlık alanına kadar akla gelebilen hayatın her safhasıyla da uzaktan-yakından ilgilidir. Bazı disiplinler ve sistemler ise kapsamları, faaliyetleri ve içerikleri doğrultusunda iktisadi koşulları ve gerçekleştirmeleri etkiler. Tüm bu alanlara yönelik olarak kıt kaynakların ihtiyaçları karşılama, üstüne de bir artık değer\* bırakması her bireyi ilgilendiren bir faaliyettir. Bu bilim, aynı zamanda üreticilerin, firmaların, işletmelerin ve alıcı olanların kâr maksimizasyonu sağlamak için arzı-talebi nasıl şekillendirdikleri, piyasalarda nasıl davrandıkları üzerinde de durmaktadır.

İktisadın koşullarının, kurallarının, yerine getiriliş biçiminin, araçlarının tarihi süreç içerisinde birçok farklı durumlara büründüğünü görürüz. Bir anlamda insanın gelişim ve değişim çizgisi ile iktisadi gerçekliklerin gelişim ve değişim çizgisi, birbirleriyle eş zamanlı etkileşimli olmuş, her değişim ve gelişim insanlığı da iktisadi gerçeklikleri ve uygulamaları da yapısal dönüşümlere uğratmıştır. Bu dönüşümü bugün itibariyle tetikleyen şey ise teknolojik gelişmelerdir. Teknolojinin bilgi ve iletişimle sarmallaşan bir yapıya bürünmesi iktisatçıların da bu konularla ilgilenmelerini sağlamış, konuyla ilgili değişik birçok tespit ve önermelerde bulunmuşlardır.

Kepenek (2012, ss. 558-560), günümüzde, uluslararası düzlemde ürkütücü bir teknoloji yarışından söz edebileceğini belirtir. Burada söz konusu olan yarış, yalnızca dış ticaret konusu olan mal ve hizmetlerin fiyatı ve kalitesiyle ilgili değildir. Bunun da temeli olan ancak, bilgi üretimine dayalı boyutuyla çok daha kapsamlı ve derindir. Teknoloji üretmenin en temel rekabet gücü haline geldiği, teknoloji üretme bilgisine sahip olmanın ön plana çıktığı günümüzde, bilgi üretimi de ekonomide gittikçe önemli bir yer tutmaya başlamış, bilgi her sektör için (tarım, sanayi, hizmetler) gittikçe artan oranda, en önemli girdi ya da üretim faktörü haline gelmiştir.

1989 yılında, Avusturyalı yönetim bilimci Peter Drucker, ticari kuruluşların, ekonominin dinamiklerinin bilgiye dayalı hale dönüşeceği, geçmiş yılların tipik imalat veya sanayi şirketlerine benzemeyen yeni gerçeklerin dünyaya egemen olacağı öngörüsünde bulunuyordu. Drucker'a (2000, s. 211) göre, ticari kuruluşlar ve gittikçe artan bir oranda, devlet kurumları, bilgiye dayanacak ve çoğunlukla kendi performanslarını, meslektaşlarından ve müşterilerden aldıkları tepkilere göre yönlendiren ve düzene sokan uzmanlarla şekillenen enformasyona dayalı kuruluşlar olacaklardı. Özellikle büyük işletmelerin bu noktada yenilikler yapmasını ve girişimci olmasını söylerken, büyük kuruluşların enformasyona dayalı hale gelmek dışında, pek bir seçme şanslarının olmadığını da eklemekteydi.

Bizi bugüne taşıyan gelişmeler neticesinde, Drucker'in dünyanın gidişatına yönelik tespitleri ve öngördüklerinin gerçekleştiğinin en iyi şahitleriyiz. 1990'lı yıllardan itibaren belirginleşmeye başlayan çok hızlı ve karmaşık bir yapısalığa bürünen, orta ve üst grup yaştakilerin farkında bulunduğu, genç kuşağın farkında olmadan içerisinde yaşadığı gerçekliklerle hemhal olduğu bir dönemden halen geçiyoruz. Özellikle orta yaş ve üstü grubun daha iyi anlayabildiği gibi, teknolojinin bilgiyle sarmallaşarak ortaya çıkardığı dönüştürme gücü ile geçmişte bildiklerimiz toptan değişmiştir.\*\*

Teknolojiyi, ister sosyolog Marcus ya da romancı Simone de Beauvoir gibi, insanoğlunun esaretinin ve yıkılışının aracı, istersek Adam Smith ya da Marx gibi öncelikle özgürlüğü sağlayacak bir güç olarak görelim, hepimiz onun gelişme sürecinin ortasında yerimizi almış durumdayız. Ne kadar istersek isteyelim, onun günlük hayatımız üzerindeki etkisinden, önümüze koyduğu ahlaki, toplumsal ya da iktisadi ikilemlerden kaçamayız. Onu lanetleyebiliriz de yüceltebiliriz de; ama yok sayamayız (Freeman ve Soete, 2004, s. 2).

Teknolojiyi yok sayamadığımızı göre, teknolojinin dallanıp budaklandığı, neşv ü nema bulduğu iletişim ve bilginin fonksiyonları üzerinden gelişen koşullara eklenmemiz ve özgün yeni yapısalılıklara da

\* Artık (Artı) Değer: Zorunlu ihtiyaç fazlası ürün, değer.

\*\* Byung-Chul Han, kapitalizm sonrası biçim olan günümüz iktisadi yapısalılığı neoliberalizmin biyolojik, somatik yani bedensel olanla ilgilenmediği görüşündedir. Günümüzün iktisadi gerçekliği Psyche'nin farkına varmıştır. Bu çerçevede bugün iktisat için şeyler değil, enformasyon ve programlar gibi şey olmayan varlıklar üretilmektedir. Verimliliği artırmak için psikik ya da zihinsel süreçler optimize edilir. Ruh ayartır, ona karşı gelmek yerine eşlik eder. Arzularını, ihtiyaçlarını, isteklerini 'silmek' yerine not alır. Davranışları engellemek yerine öngörüler sayesinde onları önceden tahmin eder, hatta başlatır (Han, 2020, ss. 32-43).

gitmemiz gerçeği ile karşı karşıyayız. Özel işletmeler, firmaların bir kısmı bu yeni koşullara uyum sağlamak üzere faaliyetlerde bulunmaktadır. Yeni bilimsel fikirler, buluşlar ve yeniliklerle ilgili örgüt içi araştırma-geliştirme birimleri teşkil edilmektedir. Bu profesyonelleşmiş sistemin (araştırma-geliştirme, A-G) giderek büyümesini Freeman ve Soete (2004, s. 6), yirminci yüzyıl sanayisinde gözlenen en önemli değişme olarak tanımlar. Bu çerçevede A-G yenilik çalışmalarının etkin bir biçimde sürdürülmesi sanayinin birçok dalında teknolojinin yaygınlaşması açısından etkin olmuştur.

Freeman ve Soete'nin bu tespitlerinden çok uzun bir zaman geçmeden bu değişim ve gelişime ayrıca hızın da eklendiği bilinen bir gerçektir. Hızlanan dünyada hayata dair her şey, teknolojik yenilikler, bunlara yönelik yapılan her analiz pek çok değişken tarafından çok kısa bir süre içerisinde geçerliliğini yitirmekte, yeni bir ürün, yeni bir süreç hızlıca hayata dâhil olmakta, aynı hızla yeni bir ürün ve sürecin yerini almasıyla eskimektedir.

Frank (2010, s. 209) ise, teknolojinin kendi mecrasında bağımsız biçimde gelişmediği görüşündedir. Aksine ortak ve/veya farklı koşullara hızla uyulanır veya yaygınlaşması sağlanır. Teknolojinin seçimi, uygulanması ve gelişimi yerel ve dünya ekonomisinde var olan arz ve talep koşullarınca belirlenen fırsat maliyetine karşılık olarak akılcı biçimde verilen yanıtların sonucunda ortaya çıkar. Yani kurumsal yapılanmanın da ötesinde orada ve burada gerçekleşen teknolojik gelişim, kültürel özellikler bir yana bölgesel, ulusal ve yerel koşullardan çok dünya ekonomisindeki gelişimin bir işlevi durumundadır.

Günümüzün ekonomik gelişiminde lokomotif işlevi gören şey, ağlar üzerinden bir gelişim çizgisidir. Küreselleşmenin ve küresel ticaretin temelinde iletişim ağları oturmakta, iktisadi ilişkiler, faaliyetler bu ağlar üzerinde şekillenerek hareket etmektedir. Bu noktada küresel ticaret trendi, farklı ülkelerden firmaların, işletmelerin stratejik ittifakını, bilimsel, teknolojik, sosyal vb. birçok alana yönelik enformasyon, veri ve bilginin elde edilip değerlendirilerek faaliyetlere dâhil edilmesini ortaya çıkartıyor.

## 2. Ticari Hayatta Belge/Bilgi Yönetiminin Uygulanmasını Zorunlu Kılan Tetikleyici Faktörler

Bu küresel ticaret faaliyetleri, firmalara yeni iş yapma biçimleri dayatıyor. Freeman ve Soete (2004, s. 396), günümüzdeki küreselleşme trendlerinin ittifaklar ve ağlar, dünya üretiminden daha büyük paylar almak için parça üreticileri de dâhil olmak üzere, görünmez türleri de içeren yatırımlar ve gerekirse birleşmeler yoluyla diğer firmaların kapalı bilgilerine ve pazarlarına ulaşmayı amaçladıklarını ifade ederler. Bu noktada işletmelerin, firmaların önüne yeni ticari politikalar geliştirmek üzere enformasyon, veri, bilgi unsuru çıkar. Sözü edilen bu unsurlar farklı iktisatçılar tarafından da değerlendirilmeye tabi tutulur.

Örneğin; Özdurak (2017, ss. 20-21), piyasa başarısızlıklarının nedenleri arasında 'Asimetrik Bilgi (Asimetrik Enformasyon)'yi sayar. Özdurak'a göre, piyasada yer alan aktörlerin meydana gelen gelişmeler konusunda aynı derecede bilgi sahibi *olamaması* sorunu olarak adlandırılan bu sorun, piyasa başarısızlıklarının yaşanmasına neden olmaktadır. Mikro iktisatta, iktisadi akılcılık davranışını sergileyen karakterlerin özelliklerinden bir tanesinin de, tam bilgiye sahip olmak, yani gelişmeleri tüm kaynaklardan zahmetsizce öğrenmek olduğunu da belirtir.

Burada konumuzla ilgili olması bakımından, çok yüzeysel de olsa mikro-makro iktisattan bahsetmek faydalı olabilir:

Mikro iktisat, Özdurak (2015, s. 18) tarafından ormanın bir ağacına benzetilirken iktisat disiplininin yine bir alt dalı olan makro iktisat ormana benzetilir. Ancak ağaçların toplamı, orman oluşturması için tek başına yeterli olamamaktadır. Bu bağlamda makro iktisadın mantığına göre, ağaçların orman oluşturabilmesi için, ormanın kendi 'ruhunun', 'toprak yapısının', 'bitki örtüsünün', 'içerisindeki canlıların' bulunması ve bunların birbiri ile ilişkilerinin toplu bir sonuç ortaya çıkarması gerekmektedir.

Mikro iktisatta tek tüketici, tek firma, tek bir piyasa incelenirken; makro iktisatta ise, iktisadi sistemi oluşturan tüm karar birimleri, sisteme etki eden tüm piyasalar ve bunların birbiri ile karşılıklı etkileşimleri incelenmektedir.

Mikro iktisattan yola çıkarak makro iktisadı açıklamak metodolojik hata olarak adlandırılmakta, bireysel anlamda geçerli olan bir durumun, ekonominin geneli anlamında geçerli olamayacağı hususu önem arz etmektedir.

İktisadın alt alanları sayılan mikro iktisat, makro iktisat veya yenilik iktisadı alanından konuya yaklaştığımızda karşımıza temelde enformasyon, veri ve bilgi unsurları çıkmaktadır. Veri madenciliğinden büyük veriye, yapay zekâdan makine öğrenmesi ve nesnelere internetine kadar ticaretin de odak noktasına oturan gerçekliklerin bilgiyle sarmal bir ilişki içerisinde, ayrılmaz bir bütünlük arz ettiği görülmektedir.

### 2.1. Bütüncül Yaklaşımlar, Sistem Kuramı

Bu durum bizi şöyle bir önerme yapmaya götürmektedir: Artık her şey parçalardan ibaret değil, bütünlüşerek ilerliyor. Bütünleşmenin getirdiği değişimin özelliklerine kısaca bakmaya çalışalım.

Geçmişte ülkelerin mal ve hizmet üretimi için sahip oldukları kaynaklar nicelik ve nitelik yönlerinden farklılıklar gösterdiği gibi ticaret yapma biçimi de farklılıklar göstermekteydi. Bu farklılıklar dolayısıyla her ülke, diğer ülkelere göre farklı maliyetlerde, kalitede mal, hizmet üretirken bunların pazarlanması, satışı da farklılıklar arz etmekteydi. Bir ülke bir başka ülkenin ticaret yapış biçimine çok da itibar göstermeyip, modelleme yapmayabilmekteydi. Ticaret genel olarak yerel veya çevresel biçimdeydi. Küresel ticaret yapan firmalar son derece az sayıdaydı. Bu sebeple yerel veya yakın çevresel bölgelerin nitelikleri, bilgileri önemsenirken, dünyanın diğer kısmı işletmeleri ilgilendirmiyordu. Mal veya yerine getirilen hizmet az miktarda, yurt içi piyasaya veya yakın çevreye yönelik ve pazara yakın üretilirdi. Bunun pazarlanması ve satışına yönelik çok fazla bir stratejiye de ihtiyaç hissedilmezdi.

Bugün geldiğimiz noktada yaşadığımız ekonomik dünya ile geçen yüzyıldaki ekonomik dünya aynı değil, artık geçmişte olanlardan, yapılanlardan farklı şeyler hayata dâhil oluyor.

Çok yakın tarihte her şey veya bütün parçalara ayrılıp tek tek incelenirken, her parçanın da ayrı ayrı uzmanlığı ortaya çıkmışken yeni dünya gerçekliğinde, teknolojik gelişmelerin de etkisiyle artık Bütüncül Yaklaşımlar (holistic paradigm) ve Sistem Kuramı (systems theory) ilkeleri hayata yön vermektedir.

Bütüncül yaklaşımlar (holistic paradigm) ve sistem kuramı (systems theory) ile birlikte bulanık/dağınık/puslu mantık, kuantum, kelebek etkisi vb. gibi birçok kavram ve olgular da tüm disiplinleri temelden etkileyerek dönüşüme uğrattıyor. Yaşadığımız çağı şekillendiren her şey bunlar üzerinden neşvünema bulurken iktisadi faaliyetlerin bu gerçekliklerden ayrı kalmış olması veya ayrı kalabileceği düşünülemez.

‘Bütüncül Yaklaşım’ (2020), birbiri ile ilintili ve eklemelenmiş birimlerin bir arada değerlendirilmesi ile öznenin niteliğinin kavranabileceğini kabul eden yaklaşım biçimi ifadesiyle tarif edilirken, Sistem Kuramı, Duyan (2010) tarafından, temelde biyolojik bir kuram olarak sınıflanıyor, devamında, organizmaların tümünün birer sistem olduğu, alt sistemlerden oluştuğu ve üst sistemlerin önermesi olduğu aktarılıyor.

Ancak Sistem Kuramı yalnızca biyoloji alanı ile sınırlı kalmıyor, kamu yönetimi, işletme, sosyoloji, psikoloji, iletişim, siyasal bilimler ve sosyal sorunlar gibi birçok alanda kullanılıyor. Ülkemizde de toplumsal çalışma ve iletişim ilkelerini açıklamaya mesai harcayanlarca en fazla itibar edilen sosyal teorilerden bir tanesi olduğu görülüyor.

Alatlı (2018, ss. 35-36), bütüncül yaklaşım çerçevesinde ‘Potinbağ Teoremi’ denilen bir kavramı dile getirir. Kuantum mekaniğinin oluşturduğu ‘Potinbağ Teoremi’nde, ne kadar bölünürse bölünsün, maddenin temel olarak nitelendirilebilecek bir parçasının olmadığını, hiçbir parçasının diğerlerinden daha yaşamsal, daha vazgeçilemez sayılamayacağını, bütünü parçaların bileşeni değil, birbiriyle örülü olayların devingen ağı olarak değerlendirilmesi gerektiğini söyler.

‘Potinbağ Teoremi’ de siyasetten eğitime, dinden sanata, insanoğlunun tüm faaliyetlerine sızıyor ve yeniden şekillendirmeye duruyor. Buyurun size aşırı uzmanlaşmaya karşı ‘Sistemler Teorisi’. ‘Kelebek Etkisi’ dedikleri de bu. Ne kadar iyi düzenlendiği ne kadar iyi denetlendiği sanılırsa sanılsın, herhangi bir küçücük toplumsal değişim, bütün bir dünyayı sarsacak etki yaratabiliyor. Teknolojik gelişmelerin de itelemesiyle gelişen, değişen ve dönüşen her şey kaos teorisinden, kelebek etkisinden, bulanık/dağınık/puslu mantık örgüsünden oluşan bir sistem mekaniğinin çarkları arasına dâhil oluyor. Belgenin/bilginin ve bunları faaliyetlerinde kullanan unsurların bu etkileşimden ayrı kalacağını



düşünemeyeceğimiz gibi işlevleri, içeriği ve eylemleri yönünden de aslında mekanizmanın ana çekirdeğinde yer almaktadır önermesinde bulunabiliriz.

Artık hiçbir devlet veya kurum çok yakın bir geçmişte olduğu gibi sürdürülebilir bir stratejik üstünlük sağlayamıyor veya elde ettiği üstünlüğü sürdürülebilir kılamıyor. 1990'lardan önce sürdürülebilir stratejik üstünlüğü garanti altına alabilen devletler, küresel kurumlar, şirketler bu üstünlüklerini küçücük bir toplumsal değişim, minik bir sivil toplum örgütü, ufacık bir eylem, çevresel bir değişim, sosyal medyada hızla yayılan tespitler, görüntüler, dedikodular veya karizmatik şahsiyetler karşısında koruyamıyor.

Küresel dünya açısından gelinen noktada bugün artık uygulanması gereken yöntemler, klasik mücadele ve rekabetin çok ötesinde, adeta özel mücadele biçimini çağrıştırmaktadır. Daha önceden stratejik üstünlük elde eden devletler, küresel kurumlar, işletmeler artık üstünlüklerini sürdürebilmek için geçmişten farklı, dinamik ve değişken stratejilere başvurmak zorundadırlar. Durağan, tekdüze stratejilerin yerini, dinamik, bilgilenmeye ve bilgilendirmeye dayalı, kamufle olmaya uygun stratejiler ve eylemler almıştır.

Ticari hayatın gerçeklerinin değiştiğini, değişime de devam edeceğini, 1990 yıllarda Toffler (1992, s. 91), gözler önüne sermişti. Şirketleri imalat ya da hizmet sektöründe çalışıyor olmalarına göre ismen sınıflandırmak yerine (zaten buna kim aldırır ki? diye de sorarak) çalışanlarının aslında neler yaptığına göre sınıflandırmanın daha doğru olduğunu söylüyordu.

Buna da ABD'nin doğu bölgesindeki demiryollarını işleten bir şirket üzerinden (CSX) örnek veriyordu. Demiryolu yanında dünyanın en büyük okyanus konteynır taşımacılığı da yapan bu şirket, kendisini enformasyon alanında çalışan bir şirket olarak tanımlamaktaydı. CSX'den Alex Mandl, şunları söylüyor: "Hizmet dalmızın enformasyon dalı giderek daha büyüyor. Malları teslim etmek yetmiyor. Müşteriler enformasyon istiyor. Her parçanın ne zaman nerede olacağını, fiyatlarını, gümrükle ilgili bilgileri ve daha birçok şeyleri bilmek istiyorlar. Biz enformasyona yönelik bir şirketiz."

Toffler, bazı şirketlerin ve sanayilerin, servet yaratabilmek için diğerlerinden daha çok enformasyon işlemek zorunda olduğunu da eklerken yeni ekonomiye yeni de bir kavram getirir: Süper-sembolik ekonomi. Süper-sembolik ekonomiden doğan yeni üretim modeli sistemik ya da birleştirici bir görüşe dayanır, üretimi giderek daha simültane (eşzamanlı) ve sentez olarak görür. Satış ve pazarlama kadrolarının edindiği enformasyon mühendisleri besleyecek, onların yarattığı yeniliklerin de finans kadrosu tarafından anlaşılması gerekecektir. Toplumun bilgi sistemindeki birçok değişiklik de doğruca iş dünyasına uygulanmalıdır. Bu bilgi sistemi, bankacılık sisteminden, siyasal sisteminden ve enerji sisteminden çok daha fazla, o firmanın özel ortamının parçası sayılır (Toffler, 1992, ss.99-101).

Günümüzde de bu tespitler önemini kendisini ve gücünü geliştirerek korumaktadır. Bugün yerel veya küresel zeminde ticaret yapabilmek için hayata bütüncül yaklaşarak, her şeye, herkese önem vermek, hayatın hiçbir parçasının diğerlerinden daha yaşamsal olmadığını anlamak, algılamak, ufacık bir bilginin birbiriyle örülü ve sarmal olayların devingen bir ağı olduğu gerçeğini kabullenmek gereklidir. Kelebek etkisi belki siyasetten daha çok ve önce ticareti etkiliyor, süper sembolik ekonominin gücünü, kapsama alanını ve etkisini artırıyor. Etkilenen ticari hayat hem yerel hem de küresel siyaseti etkileyip şekillendiriyor. İşte tam burada da yeni yaklaşımlar önem kazanıyor.

## 2.2. Optimizasyon, Küçüğün Çağı

Solak (2018) içinde yaşadığımız çağı 'optimizasyon çağı' olarak tanımlıyor, bu dönemde datanın ve teknolojinin gücüyle, gerek pazarlama ve satın alım yolculuğunda, gerekse pazarlama dışı teknolojinin girdiği tüm alanlarda tüm süreçlerin optimize edildiğinden bahisle, en küçük detayların bile mükemmelleştirilip adeta suyunun sıkıldığı ve sonuna kadar verimli hale getirildiğini belirtiyor. Başka bir deyişle yaşadığımız çağ 'küçüğün çağı' olduğu tespitinde bulunuyor. Küçüğün çağı, küçük detayların, süreçlerin, konuların optimizasyonunun önem kazandığı çağ.

Solak (2018)'ın 'micro-moments' (küçük anlar) akımı diye çerçevelediği bu yeni çağ gerçekliğini, hedef kitlenin hayatında, işletmelerin ürünleriyle bağ kurabileceği, konuşma ve etkileşim yaratan gündelik ve sıradan anları, jargonları, o anlardaki içgörülerini vs. iletişimde ön plana çıkarmak ve o durumlar üzerinden bazen mizahla, bazen kolaylık vaadiyle, bazen de duygusal mesajla empati ve özdeşleme kurmak olarak tarif ediyor.

Adına ister küçüğün çağı, ister bilgi çağı, bilgi ekonomisi, isterseniz yenilik iktisadı deyin bu çağın öncelikle ticaretini, sonra siyasetini ve sosyallığını tetikleyen ana unsur, hepimizin yakinen bildiği gibi iletişim ve bilginin kullanımı alanında yaşananlardır. İletişimin niteliği, içeriği değişip dönüştürücü bir kuvvet halini aldığı gibi iletişim teknolojisinin ana çekirdeği ve itici gücü olan bilgi de, hem nicelik hem de nitelik olarak gelişti, yaygınlaştı, erişimi kolaylaştı ve ucuzladı, bu ona ana akım güç olma özelliği kazandırdı. Bu da küresel düzeyde hem bireysel hem de toplumsal anlamda yapısal dönüşümleri tetikledi. Teknolojide icat eden olmamanız, bilgiyi bir unsur olarak yönetememeniz bunları gerçekleştirenler ile aranızda farklı düzeyde hiyerarşik ve ekonomik katmanlar oluşturdu.

### 2.3. Enformasyon Zengini, Enformasyon Fakiri, Hiper Rekabet

Freeman ve Soete de (2004, s. 457), yeni bilişim ve iletişim teknolojilerinin sadece düşük maliyette, çok büyük miktarlarda enformasyonu toplamak, depolamak, işlemek ve yaymak değil, aynı zamanda dünya çapında ağlar kurmak, etkileşmek ve haberleşmek özelliği olduğundan bahisle, bu sayede yeni teknolojinin zaman ve mekân/depolama boyutunun, birçok yeni ve daha ileri hizmet faaliyetini yaratarak iç ve dış ticarete yönelik konu olabilirliğini yükselttiğini belirtirken, geleneksel fiziki mevcudiyeti olan hizmet faaliyetlerinin info-tip (enformasyon türü) hizmet faaliyetlerine dönüştükçe bulanıklaştığı tespitinde bulunur.

Geleneksel üretim, hizmet modelleri, malların nakli, depolanması, toptan veya perakende satışı gibi hususları kapsarken, bilgi ve iletişime dayalı yeni ticaret, hizmet modelinde üretim ve zaman/depolama arasındaki süreç ve mesafe kısaltmakta, hizmetler de bir şekilde sanayileşmektedir. Bu durum da teknolojiyi icat eden, üreten ve bu unsurları küresel ticaretine temel teşkil edenlerle, ticarete aracılık eden devletler, şirketler arasında rekabette sıkıntılar çıkartmaktadır. Hem şirketler hem de toplumlar ve devletler bazında küresel ölçekli ekonomik faaliyetler konusunda dezavantajlı konuma sürüklenmektedir.

Freeman ve Soete (2004, s. 464), bu asimetrik tehlikenin oluşabileceğinden bahsetmişlerdir. İletişim teknolojisinin henüz yeni yeni akıllanarak küreselleşmeye başladığı günlerde, bilişim toplumunun ortaya çıkışının İkinci Dünya Savaşı'nı izleyen çeyrek yüzyılın özellikleri olan refahın artırılması ve sosyal adalet sağlama eğilimlerini tersine çevirdiğini ifade ederek özellikle, 'enformasyon zengin' ve 'enformasyon fakir' şeklinde bir ayrımın ortaya çıkacağı tespitinde bulunurlar.

Devamında ise enformasyon fakirliğinin maddi (gelir) fakirliği ile çok yakından ilgili olmakla birlikte aynı şey de olmadığını eklerler. Ancak, iş piyasası koşulları göz önüne alındığında, enformasyon fakirliğinin maddi fakirliğe kolaylıkla dönüşebileceği görüşündedirler.

Teknolojik açıdan az gelişmişlik, artık değer yaratılmaması ve pazarın bulunmayışı 'geçimlik bir ekonomik' yapıyı temsil etmektedir. Çağa, teknolojik ilerlemelere, bunların getirdiği hiper rekabete ayak uyduramayan ilkel ekonomik yapıların, 'artık değer' üretmedikleri için, sadece yaşamlarını sürdürececek ölçülerde 'günübirlik' yaşamları birçok antropolojik çalışmaya konu olmuştur (Lordoğlu ve Özkaptan, 2017, s. 6). Yapılan işin, ticaretin niteliksel olarak teknolojik gelişmelerle birlikte farklı bir yapısalığa bürünmesi, işi icra eden bireylerin, üretimin, pazarlamanın, satışın sahip olduğu klasik formasyonu da etkilemiştir. Yeni formasyona uyum sağlanamaması uyum sağlayanlarla aradaki uçurumu derinleştirmekte, hiper rekabet ortamları oluşturmaktadır.

Görünen o ki, içinden geçtiğimiz bu süreç artarak yoğunlaşıyor ve hayata dâhil olan her şeyi ve her kurumu, büyük küçük demeden fazlasıyla etkilemeye devam etmektedir. Bu çerçevede küresel düzlemde Amerikalı strateji profesörü, yazar Richard D'aveni (1994)'nin 'hiper rekabet' olarak tanımladığı küresel rekabet, yoğunluğunu ve hızını artırarak yoluna devam ediyor ve dünyadaki tüm süreçleri ve dinamikleri çok yakından etkilemeyi sürdürüyor. Aslında bugün geldiğimiz bu noktada 'hiper rekabet' kavramının bile yetersiz kaldığını söylemek yanlış olmaz.

Hiper rekabet tüm devletleri, kurumları, işletmeleri, firmaları niteliği itibarıyla küresel düzeyde/düzlemde faaliyette bulunmaya zorluyor. Geçmişte küresel düzeyde etkin olmak devlet bazında ekonomik, askeri, siyasi gelişmişlikle, ticari çerçevede ise, işletmelerin firmaların genel olarak bir tercihi olarak ortaya çıkarken bugün bir mecburiyet olarak gündeme geliyor.

Eğilmez de (2019, s. 191), ülkemiz açısından geleceğin dünyasına gidilirken üretimde Sanayi 4.0'ın tüketimde de dijital ayrıntılı bilginin egemen olacağı bir dünya, kısaca Kaku'nun\* tanımladığı gibi kusursuz kapitalizmin dünyası olacaksa, bu dünyada yer almanın koşulu ekonomide, imalat sanayisine ve elektronik sanayisine ağırlık verecek bir yapıyı oluşturmaktan geçtiğini, gelecekte bilgisiz tüketicinin yerini bilgili tüketicinin alacağını ifade ederek, ekonomide sağlanacak bu yapısal değişikliğin sosyal ve kültürel alanlarda da sağlanması gerektiğini ekler.

Ülkemiz noktasında da, artık yalnız iç işlerinizle iştigal ederek veya yerel pazarda kalarak hiper rekabet ortamından uzakta kalmanız mümkün değil. Çünkü dış rakipler uluslararası alana çıkmayan devletleri, küresel piyasalara çıkmak istemeyen firmaları, işletmeleri bırakın dış piyasayı kendi iç pazarlarında tehdit edip yok edebilir hale gelmişlerdir.

Hiper rekabet ortamının tespiti ile başlayan bu süreç aslında hiper rekabet ortamında nasıl var olunabileceğinin olası çözümlerini de ortaya koymaktadır.

Klasik (Aristo) mantığı doğru ve yanlış değerlerini kabul eden mantık iken, bulanık/dağınık/puslu mantık açısından bakıldığında, fizik nesnelere hakkında klasik anlayışın (ve bu anlayışa uygun klasik küme anlayışının) öngördüğü kesin bilgilerden değil, bulanık, puslu özellik taşıyan bilgilerden söz etmek gerekmektedir. Bu mantık sitemi hayata dâhil olduğunda günlük hayatta olduğu gibi belirsiz, zamanla değişen, karmaşık sistemlerin denetimine basit çözümler getiriyor.

Kuantum, kelebek etkisi, bulanık/dağınık/puslu mantığın ortaya koyduğu bütüncül yaklaşımlar, hiper rekabet, rekabet istihbaratı gibi yeni ticari gerçeklikler ile belge/bilgi yönetimini birbirinden ayırt etmeniz mümkün olmuyor. Yani düzleşen dünyanın hangi alanını ele alırsanız alın temele belgeyi/bilgiyi oturtmak zorunda kalıyorsunuz. Belge/bilgi ağlar üzerinden geliştirilen ilişkilerle, iletişimlerle geçmişle karşılaştırılmayacak bir yoğunluk ve hızla, her şeye daha fazla nüfuz edip onu etkinleştiriyor.

İktisadi anlamda bir toplumun ayakta kalabilmesinin, üretim mekanizmalarının işleyişi ile yakından ilgisi olduğu kadar küresel boyutta bilgilenmekten de geçtiğini görüyoruz. Küçüğün çağında küçük detayların, optimizasyonun, verimliliğin, faydalarının da cazibesinin de, sonuçlarının da büyük olduğu bir gerçek. Küçük bilgi parçacıklarının ağlar üzerinden büyük etkisi. Bunların optimizasyonu, bunun ortaya çıkartacağı üretim mekanizmaları. Öncelikle devletler sonra yerel işletmeler, firmalar, küresel bir düzlemde, çok geniş bir mal ve hizmet yelpazesini etkileyen, ticaretin, siyasetin, sosyal yapının hatta kişisel özelliklerin değişimini, dönüşümünü etkileyen teknolojik yeniliklerin, süreçlerin tüm potansiyel gücünden faydalanarak, uluslararası sahada söz sahibi olabilmek, katma değer elde edebilmek için yapısal dönüşümlere de önem vermemiz gerçeği ile karşı karşıyayız.

### 3. Öneriler, Ticari İşletmelerde Belge/Bilgi Yönetimi Ofisi

Dünyanın diğer ülkelerinde olduğu gibi ülkemizde de, özellikle son yıllarda teknolojik yeniliklere ve teknoloji temelli ticarete ilgi artmış, bu ilginin yönlendirilmesi, geliştirilmesi noktasında kamusal ve özel sektör temelli politikalar ve hedefler belirlenerek hayata geçirilmiştir. Ancak bu politika ve hedeflerin başarılı olması, hızlı ilerleyen her şey karşısında daha hızlı hareket edilmesi, bunların yerel işletmeler, firmalar, toplum ve neticede devlet yararına yönlendirilmesi, belirli bir bilinç ve faaliyetler bütününe gereksinim duymaktadır.

Bu çerçevede konu belirli bir alanın, özelde iktisat disiplininin ve o alanı destekleyen bilişim sektörünün uğraşı alanına sıkıştırılmaz. Bilgi temelli yeni ticari faaliyet alanı, iktisat disiplini, bilim, bilişim ve teknoloji sistemleriyle, siyaset, kamu yönetimi, uluslar arası hukuk ve iş dünyasının ara kesitinde yer alan farklı disiplinlerin profesyonel mesleki iş ve işlem alanlarına da ihtiyaç hisseder.

\* Michio Kaku: City College of New York'ta Profesör unvanına sahip teorik fizikçi. 21. Yüzyılın son çeyreğine doğru 'kusursuz kapitalizmin' ortaya çıkacağını öne sürüyor. Kaku'ya göre kusursuz kapitalizm, üreticinin de tüketicinin de piyasa ve piyasadaki işlemler hakkında sonsuz bilgiye sahip olduğu ve dolayısıyla fiyatların kusursuz biçimde belirlendiği sistemin adıdır (Eğilmez, 2019, s. 189).

Yerelde ve küresel boyutta mücadele etmek zorunda kaldığınız çok uluslu firmaların gelişmiş ileri teknolojilere sahip olduğu bu zaman kesitinde farklı bir takım mesleki bilgi birikiminden de faydalanmak artık zorunluluktur.

Bugün geldiğimiz noktada teknolojik araştırma geliştirme faaliyetlerine ek olarak teknolojinin küresel çapta kullanımını ve etkinliğini sağlayan olaylar ve unsurlar zinciri mevcut hale gelmiştir.

### 3.1. Kimlikler Üzerinden İktisat

Teknolojinin bilgiyle sarmallaşan ilişkisi, artık yalnız teknolojik icatla yetinip bunu sanayi koluna eklemekle yetinilir olmaktan farklı bir kulvara yönelmiştir. Teknolojik gelişme için yapacağınız AR-GE (Araştırma-Geliştirme) faaliyetleri kadar bunun, faaliyetlerinize giydirilmesi, küresel zeminde toplumlara, topluluklara hatta tek tek bireylere erişimi ile de ilgili faaliyetlerde bulunmak önemli hale gelmiştir.

Öyleki kimlik ile iktisadi faaliyetler arasındaki ilişkiler iktisat disiplini içerisinde müstakilen bir araştırma alanı haline dönüşmüştür: Kimlik İktisadı (Akerlof ve Kranton, 2016). Günümüz küresel ticaretinde kimliklerin ve normların beğenilerin simgeleşmesine, bunun da karar vermeye etkisi olduğu, neticede iktisadi faaliyetleri yönlendirdiğine ilişkin bir alan ortaya çıkmış durumdadır.

19. yüzyılda iktisatçılar, sadece iktisadi saiklerle hareket eden ve rasyonel şekilde optimizasyon yapan bir insan figürü kullanarak, ekonominin nasıl işlediğini gösteren matematiksel modeller kurarken, 20. yüzyılda bu modeller karmaşıklaşıyor, öyleki adeta homo economicus bunun gerisinde kalıyor. Yakın dönemde, davranışsal iktisatçılar bilişsel yanlılığı ve diğer psikolojik bulguları ortaya koyuyorlar. Kimlik İktisadı da bunlara –gerçek koşullardaki gerçek insanlara benzeyen yeni iktisadi erkeği ve kadını beraberine alarak-toplumsal bağlamı ekliyor (Akerlof ve Kranton, 2016, s. 9). Kimlik iktisadı beşerî arzuları ve toplumsal kurumları iktisada geri koyuyor. İktisadın kimlikleri içermesinin ya da dışlamasının sonuçları ortaya çıkıyor. İktisadi analizlerin büyük çoğunluğunun tüketim ve gelir arzusu gibi parasal saikler üzerine yoğunlaştığını görürken artık günümüz iktisadı sadece parayla ilişkili değildir ve ticari hayat parasal olmayan güdüler üzerinden ilerlemektedir.

Orman da (2001, s. 142), iktisadi hayat ile sosyokültürel çevrenin, her iki varlık alanının tabiatından kaynaklanan zorunlu ilişki içerisinde olduğu görüşündedir. Bu ilişkileri, tabii çevre örneğinde olduğu gibi, bir karşılıklı alış-veriş ilişkisi veya bir karşılıklı etkileşim ilişkisi olarak ele almak mümkündür. İktisadi hayatın sosyo kültürel çevreden aldığı unsurlar (inputlar: girdiler) ve ona verdiği unsurlar (outputlar: çıktılar) bulunur.

İşte bu gerçeklikler çerçevesinde, ticari kurumlar açısından da ticaret yapış biçiminin, kapsama alanlarının, belirlenen hedeflerin, stratejilerin, bunlara yönelik yapılan reklamların, bulunan sloganların, marka değerlerinin sürekli olarak güncellenmesi, bu çerçevede insan ve toplumsal bağlamlar arasında ilişkiler kurup onları anlamlandırıp, algılayacak, parasal olmayan, ama paraya ve kâra çevrilebilecek etkenleri, güdüleri çerçevelendirecek tespit edilmiş, detaylandırılmış, analiz edilmiş, sentezlenmiş, en önemlisi de kullanılabilir kılınmış bilgilere, geçmişten daha yoğun olarak ihtiyaç olduğunu görmekteyiz.

Hız ve hikâyenin geçer akçe olduğunu tespit ettiğimiz yeni dünyada ticari işletmelerin gelecekte kendisini konumlandıracağı yer, büyük çoğunlukla kurumsal niteliklerine, dünyadaki gelişmeleri küresel platformda iyi okuyup değerlendirmesine, oluşturacağı değerler dizgesine bu çerçevede hayata dâhil ettiği markasına kazandıracığı olumlu algılamaya bağlı olacaktır. Olumlu algılamının ise doğru, analize dayalı, sistemleştirilmiş bilgilendirmeden geçtiği aşikârdır.

Bilgi ve İletişim Teknolojileri (ICT) ise, bilginin sınıflandırılmasında (=codification) önemli bir rol oynamıştır. Bilgi enformasyona ya yeni fiziki mallarla (makineler, yeni tüketim malları vb.) içerilir ya da enformasyon alt yapıları yoluyla kolayca nakil olur. Bu, bilginin özellikle yeniden üretilmesini, saklanmasını, doğrulanmasını, nakledilmesini veya içerilmesini kolaylaştıran bir indirgeme ve dönüştürme (=conversion) işlemidir. Sınıflandırılmış bilginin aksine, örtük (=tacit) bilgi kolaylıkla nakledilemez çünkü açık biçimde ifade edilmemiştir veya ölçülemez. ICT, (örtük) bilgileri, açık bilgiye dönüştürmeyi teknik olarak mümkün ve ekonomik olarak da çekici hale getirmiştir (Freeman ve Soete, 2004, s. 459).

Dünyada teknolojiye lider olan ülkelerin veri/bilgi yönetimini ticaretleştirerek bir pazara dönüştürdüğü ve paraya çevirdiği görülmektedir. Örneğin, veri şirketi Acxiom üç yüz milyon ABD vatandaşının, yani neredeyse nüfusun tamamının kişisel verileriyle ticaret yapmaktadır. ABD vatandaşları hakkındaki bilgisi FBI'ndan daha fazladır (Han, 2020, s. 72).

Acxiom şirketi [www.acxiom.com](http://www.acxiom.com) adlı internet sitelerinde “When Experience Matters, For Brands/For People/For Good (Deneyim Markalar İçin İnsanlar İçin İyilik İçin Önemli Olduğunda) başlığı altında, konuyla ilgili şu cümlelerle bu işi neden ve nasıl yaptıklarını açıklamaktadırlar:

“Acxiom, veri ve teknolojinin etik kullanımı yoluyla daha iyi müşteri deneyimleri sağlar. Bugün, daha fazla veri, cihaz, teknoloji, düzenleme ve daha yüksek beklentiler, bunu düzeltmek için daha fazla fırsatın yanı sıra daha fazla zorluk olduğu anlamına geliyor.

Acxiom niçin yapar, biz ne yapıyoruz?

Yeni nesil yaklaşımlarla müşterileri nerede olurlarsa olsunlar nasıl tanımlayabileceğinizi, anlayabileceğinizi ve onlarla nasıl etkileşime geçebileceğinizi anlamamanın zamanı geldi.”

Verinin/bilginin ticari bir meta aracı olarak, bireysel düzeyde insanı ele alması, kullanması, onun aynı zamanda bir veri paketi olarak görülmesini ortaya çıkartmaktadır. Konunun etik, felsefi değerlendirmeleri ayrı bir başlık olarak ele alınabilir. Ancak bugün bunun bu boyutlarda yapılması özellikle küresel düzeyde ticaret yapacak şirketlere belirli ipuçları da vermelidir. Teknolojinin getirdiği bu dayatmalar, yeni davranış modelleri geliştirmenin de yolunu açmalıdır.

Bireyin her alanda metalaştırılması, verinin/bilginin paraya içerilerek, ekonomik girdi ve değer haline dönüştürülmesi, bunların ticarete temel unsur olmasına yol açmıştır. Modern dünyada ticari mücadelede başarıyı, artık farklılıklar ve ayrıntılar, farklılıkları ve ayrıntıları ise belgeyi/bilgiyi yönetilir kılarak rakipler görmeden, hissetmeden görmek, hissetmek belirlemektedir.

### 3.2. Yönetim Mekanizmasının Bir Parçası Olarak Belge/Bilgi Yönetimi

Değişen her şey gibi ticaretin niteliği ve niceliğinin de değişime uğradığını zaten biliyoruz, ancak değişmeyen az sayıda şeyden bir tanesi ticaret yaparken size gerçek gücü getirecek ana unsurlardan bir tanesinin de bilgi varlıkları olduğudur.

Ticari hayatta tek tüketiciye yönelik uğraşlarda da bunun incelenmesi ve kurallarının değerlendirilip eyleme dökülmesinde de veya ormanı oluşturan tüm etmen ve etkenleri belirleyip davranış biçimi ve faaliyet oluşturmada veya incelenmesinde de ihtiyaç hissedilen ana unsurun günümüzde bilgi ve onu barındıran varlıkların olduğu tüm anlatılan süreçlerde ana fikir olarak yer almaktadır.

Elbette bilgiye dayalı ticaret geçmişte de önemli bir satış, pazarlama ve güçlenme unsuruydu. Ancak çağın teknolojisi, toplumsal ve küresel gelişmeler, dünyanın düzleşmesi\* belgenin/bilginin varlık ve kullanım sebeplerine bir takım farklı anlam ve eylemler yükledi.

Bu çerçevede, mal ve hizmet üretimi süreçlerini bilgi eksenli bir yapılanmayla yürütmeyi en hızlı ve etkin olarak başaran ülkeler, uluslararası rekabet güçlerini koruma ve artırma şansına sahip olacaklardır (Kepenek, 2012). Devletlerden daha etkili olarak sınırlar ötesi etkileşime sahip olan işletmeler, firmalar için de aynı tespit geçerlidir.

Tüm bu değişimler, gelişmeler, hızlanmalarla birlikte güçlü bir işletme olmanın yolu günümüzde yine belge/bilgi odaklı pazarlama ve satış stratejilerinden geçmektedir. Ticaret, pazarlama, satış, rekabet çok farklı ve çetrefil bir mücadele alanıdır. Bu alanda rakiplere fark atmanın birçok farklı yolu bulunmakla beraber, pazarlama ve satış stratejilerinin oturacağı temel bir unsur da işletmelerin sahip olduğu belge/bilgi birikimi ve bunların yönetilebilir kılınmasıdır. Özel işletmelerin yeni iktisadi koşullara uyum

\* New York Times gazetesinin köşe yazarlarından Thomas L. Friedman'ın “Dünya Düzdür/Yirmi Birinci Yüzyılın Kısa Tarihi” adlı kitabında, 2000 yılında internetin tüm dünyada hızla yayılmaya başlaması ve diğer güçlerin de etkisi sonucu yepyeni bir çağa girildiğini, küreselleşmeyi farklı boyuta taşıyan bu yeni çağda dünyanın çok küçük bir yer haline gelip oyun sahasının düzleştiğini ve bu gelişmeyle birlikte sadece dünyanın gelişmiş ülkelerindeki değil en ücra köşelerdeki bireylerin bile küresel düzeyde işbirliğini geliştirmek ve rekabet etmek için yepyeni bir güce sahip olduklarını dile getirdiği tespiti yönelik kullandığım bir ifadedir.

sağlamak ve başarılı olabilmek için belge/bilgi süreçlerini yönetim unsurunun bir parçası olarak görmeleri gerekir.

Yönetimsel teorinin kurucusu sayılan Henry Fayol'a göre (aktaran: Şengül, 2007) yönetim süreci çeşitli faaliyetlerden oluşmaktadır. Fayol, sadece üretim, ticari, mali gibi klasik faaliyetlerin örgütlerde kabul edildiği bir dönemde bunlarla beraber yönetim faaliyetine dikkatleri çekmiştir. Yönetim unsurunun bir süreç olarak tanımlanarak, yöneticilerin sorumlu oldukları faaliyetleri koordine etmeye yönelik fonksiyon, ilke ve kuralların sistematik bir şekilde belirlenmesi gibi özel işletmeler için önemli bir yaklaşımı gündeme taşımıştır.

Fayol'un işletmeler için belirlediği bu temel fonksiyonlara; verinin, enformasyonun, bilginin bir varlık unsuru olduğu günümüzde belge/bilgi yönetimi sisteminin, arşivcilik uygulamalarının eklenmesi hayati derecede önemli, hatta zorunludur. Bu sistem yönetim fonksiyonları içerisinde her işletmede temel amaçların tümüne hizmet eden bir uygulama olarak kendine yer bulmalıdır.

Özetlemek gerekirse, firmalar küçük bilgi parçacıklarının etkin olduğu yeni gerçekliklerde bilginin yeni teknolojilerle nasıl dağılacığından, değiştirilip manipüle edilebileceğinden büyük oranda sorumlu olmasalar da küresel düzeyde müşterilerin yerele eklenmiş ama küresel düzlemde karşılanabilecek ihtiyaçlarını gidermek ve bu şekilde işlerini büyütmek adına bu yeni teknolojilerle bezenmiş deneyimler için enformasyonlarını/verilerini/bilgilerini belgeleştirerek yönetilebilir kılmayı kendilerine hedef olarak koymalıdır.

Bu gerçeklikler karşısında işletmelerin, firmaların, örgütlerin, diğerleri ile kurdukları ilişkilerin niteliği, ilişkilerle örüntülenmiş ağ içerisindeki konumu, ağ üzerinden akışı sağlanan bilginin kalitesi, ulaşılmak istenen kaynaklar ile çalışanların, yöneticilerin ve örgüt içerisindeki birimlerin kendi aralarındaki etkileşimi, örgütün hedefleri doğrultusunda, stratejik olarak değerlendirilmelidir. Bu değerlendirme, hem içerisinde bulunulan çevrenin hem de örgüt yapısının ve işleyişinin çevre ile olan uyumunun belirlenmesini gerektirir. İşaret edilen süreçte, elbette, örgütlerin 'ne bildiği' de önemlidir. Bilgiye nasıl ulaşabileceklerini 'biliyor' olmalıdır ve bu yöndeki yeteneklerini geliştirmelidir (Öğüt ve Erbil, 2009, s. xi).

### 3.3. Veri Yükü, Enformasyon Fazlalığı, Bilgi Kirliliği

Bilgiye nasıl erişilebileceği modern dünyanın bir sıkıntısı olarak ticari hayatta yer alırken başka sıkıntılar da bu alana dâhil olmaktadır. Örneğin Harari (2018, s.13), yerli yersiz bilgi yağmuruna tutulan bir dünyada net olmanın güç olacağını dile getirir. Oysa ticaret netliğe büyük önem verir. Önünüzü görmek ticaret yapmanın ciddi bir isteğidir. Bu konu birçok düşünür, akademisyen tarafından da dile getirilir.

Drucker (2000, s. 218), enformasyona dayalı bir kuruluştaki çalışan herkesin, işini yapabilmek ve bir katkıda bulunabilmek için ne tür bir enformasyona ihtiyaç duyduğunu sürekli düşünmesi gerektiği görüşündedir. Bu kuruluşlardaki insanların, ne kadar çok veri elde ederlerse, o kadar çok enformasyona sahip olduklarını varsaydıklarını, bunun verilerin kıt olduğu geçmiş dönem için tamamen geçerli bir varsayım olabileceğini, oysa verilerin bol olduğu bu dönemde sonucun aşırı veri yükü ve enformasyonda tıkanma getireceğini belirtir.

Bu durumda yöneticiler ve profesyonel uzmanlar, kendileri için enformasyonun ne anlama geldiği konusunda, yani ne tür verilere ihtiyaç duydukları üzerinde, durup düşünmek yükümlülüğündedirler.

Giderek artan, hatta aşırıya kaçan enformasyon yığını günümüzde üst düzey yargı yetimizi köreltmektedir. (...) Daha fazla enformasyondan ya da enformasyon yığınının ortaya hakikat çıkmaz. Bunlarda yön ve anlam eksiktir (...) Aşırı-enformasyon ve aşırı iletişim hakikat eksikliğinin, dahası varlık eksikliğinin belirtisidir (Han, 2017, ss.19-23).

Aşırı enformasyon yükü uzun zamandır, bilim ve teknoloji için bir sorun oluşturduğu gibi, aynı zamanda iş yöneticileri, politikacılar ve birçok tüketici için de büyüyen bir sorundur. Enformasyon ve verilerin faydalı bilgilere dönüştürülmesi, uzun düşünce ve hazırlıktan sonra özlü bir takdim, sınıflandırılarak açma ve nakil işlemleri gerektirir. Aşırı yük sorunu, enformasyon kirlenmesi dediğimiz bir sorunla da çok yakından ilgilidir: Kimsenin istemediği ve kullanmadığı değersiz enformasyonun yayılması (Freeman ve Soete, 2004, s. 465).

O halde, işletmeler, yönetimler bilgiye nasıl sahip olacaklarını bilmenin yanında ‘aşırı bilgi veya ‘enformasyon/bilgi kirliliği’ne karşı da tetikte olmak zorundadır.

### 3.4. Yeni Belirsizlikler ve Teklifler

Elbette enformasyonun, bilginin önemi günümüzün bir gerçeği değildir. Bilgi her zaman için iktisadi analizlerde önemli bir rol oynamıştır (İşcan, 2010, s. 14). Ancak doğru analizler için doğru bilgilere ihtiyaç vardır.

Her durumda iktisat düşünürleri enformasyon eksikliklerinin kötü sonuçlarını gözlemlemiş ve kabul etmişlerdir. Ama ne mantıksal etkilerini aramışlardır ne de gözlemlerin kaynağını enformasyon problemine kadar götürmüşlerdir. Bilgi, enformasyon ve belirsizlik birçok iktisatçı tarafından kullanılan ve birçok iktisadi analizin merkezinde olan kavramlardır (İşcan, 2010, s. 13). Yeni belirsizlikler farkında olmadan ticari hayatın her alanına nüfuz ediyor. Örneğin mülkiyet sorunu.

Toprak mülkiyeti düzenlemek konusunda binlerce yıllık deneyimimiz var. Bir alanın etrafına çit çekip kapıya nöbetçi dikerek giren çıkamı nasıl kontrol edeceğimizi biliyoruz. Son iki yüzyılda sanayi mülkiyetini nasıl düzenleyeceğimizi de gayet iyi öğrendik; bu ister General Motors’un ister Toyota’nın hisselerini alıp şirketin bir kısmına ortak olabiliyoruz. Ama veri mülkiyeti düzenlemesi konusunda fazla deneyimimiz yok ve toprak ve makinelerden farklı olarak hem her yerde olduğu hem de hiçbir yerde durmadığı, ışık hızıyla yer değiştirebildiği ve istenildiği kadar kopyalanabildiği için veri mülkiyetini düzenlemek yapısal olarak çok daha çetrefilli bir iş. (...) Bu belki de çağımızın en önemli siyasi sorusu (Harari, 2018, ss. 86-87).

Tüm bu gerçekler ticari hayata da yeni eklemelerin yapılması gerekliliğini dayatıyor.

Meseleye bu çerçeveden baktığımızda, iletişim ve bilgi teknolojilerinin ülkeler, toplumlar, ticari işletmeler açısından getirdiği dinamik dengesizlikler, küresel ve çok katmanlı ekonomik hayat yine bunun tetiklediği küresel hukuki ve finansal yapılar, ticari alanda çok gerekli olan yeni eğitilmiş insan arketiplerini\* de yönetim mekanizmalarına dâhil etmemizin zorunlu hale geldiğini bizlere gösteriyor.

Bu doğrultuda, belgenin/bilginin korunması, istifadeye sunulması, işletme, firma tarafından özellikle muhafaza etme, gizli tutma iradesinin gösterilmesi, kolay ulaşılabilir, erişilebilir kılınması, bilmesi ve erişmesi gerekenlerin önceden belirlenmesi, verilerin bilgiye, belgeye dönüştürülmesi, değerlendirilmesi, bunların iş fırsatlarına çevrilmesi hususunda öneriler geliştirilmesi de önemli bir faaliyet olarak ticari hayata katkı sunuyor.

Bunların sistemli, süreçlerle yönetilebilir kılınması, birçok değişkeni hesaba katarak en doğru faaliyet stratejisinin kurgulanabilmesini ve uygulanmasını sağlayacak profesyonel bir çalışma alanını ve personel istihdamını gerekli hale getirir. Çünkü çok farklı veri/belge/bilgi türü bulunur. İşletmeler, firmalar için doğru veriyi/belgeyi/bilgiyi bulmak için öncelikle bunların niçin ve nasıl kullanılacağı ile ilgili kararlar vermek ve tanımlamalar yapmalıdır ki bu da profesyonel bir bakış açısı ve faaliyetler zinciridir.

Marr (2018, s. 32), meseleye veri yönetimi üzerinden bakarak, büyük şirketlerin, kurum çapında bir değer olarak veriden sorumlu olacak bir CDO (chief data officer) işe almasının faydasını göreceklarını belirtir.

Zetlin (2019) ise ticari işletmelerde kurumsal düzeyde verilerin öneminden bahsederek bunların yönetilebilir kılınıp, kurumsal değer haline dönüştürülmesi noktasında “Veri Sorumlusu Şefi” diye tanımladığı bir görevlendirmeden bahseder. Zetlin’e göre Veri Sorumlusu Şefi (Chief Data Officer), kurum genelinde verilerin kullanımı ve yönetiminden sorumlu üst düzey bir yöneticidir, veri yönetimi, veri kalitesini sağlama ve veri stratejisi oluşturma gibi bir dizi veri ile ilgili işlevleri denetler. Veri analitiği ve iş zekâsından, verilerden değerli bilgiler edinme sürecinden de sorumlu olabilir. Zetlin, “Analitik Sorumlusu Şefi (Chief Analytics Officer)” görevini de tanımlar. Analitik, verinin nasıl değer

\* Arketip: İsviçreli psikiyatr Carl Gustav Jung tarafından, kişiliği açıklamak için ortaya konan kavramlardan birisidir. Arketipler Jung'a göre kişilikleri veya davranışları simgeleyen model karakterlerdir. Bu karakterler kişiliği açıklamakla kalmaz aynı zamanda kişiliklere de yön verir. İlk örnek, asıl numune, kalıp, şablon, ilktip. Erişim adresi: <https://webders.net/759/arketip-nedir.html>.

sağladığıdır, bu nedenle işletmeler için önemli bir işlemdir. Bu nedenle, iyi bir veri stratejisine ve iyi veri yönetimine ihtiyacımız vardır, bu yönetimi kurgulamazsanız kaliteli veriler elde edemez ve analiz yapamazsınız. Brain Works şirketinin ortağı Guy Gomis'ten, "En iyi uygulama, hem veri hem de analitik sahibi olan ve CIO\* ile yakından çalışan bir baş veri stratejisi ve analitik görevlisine sahip olmaktır" görüşünü alıntılar.

Veriler yeni petrole, onu eyleme dönüştürülebilir iş öngörülerine dönüştürmeyi bilmek, işletmenin, ticari gücün gerçek potansiyelini ortaya çıkarmanın anahtarıdır (Boulton, 2020). Veri yönetiminin amacı, kurumsal verileri standartlaştırmak, entegre etmek, korumak ve saklamak için yöntemler, sorumluluklar kümesi ve süreçler oluşturmaktır (Olavsrud, 2020).

Ne konumda veya koşulda olursanız olun ne kadar veriye sahip olduğunuzun bir önemi yoktur, önemli olan onu iyi kullanıp kullanmadığımızdır. Verinin bir işletme için gerçekten önemli olduğu üç ana alan vardır: karar verme sürecini geliştirme, faaliyetleri geliştirme ve veriyi parasallaştırma (Marr, 2018, s. 10).

Ancak veri, onlardan hareketle işlem yapabildiğiniz, faaliyette bulunduğunuz, hizmet yürüttüğünüz bilgilere dönüştükleri sürece değerlidir. Bu bilgilere sahip olmak için öncelikle verilerden ne istendiği bilinmelidir yani verilerin değerinin belirlenmesi gerekir. Burada, bağlam, ihtiyaç, vizyon ve verilerin sonucuyla ilgili yapılması gerekenler mevcuttur ve bu verileri anlamlı öykülere ve ticari başarılarla dönüştürmek için verinin de belgenin de bilginin de yönetilebilir kılınması şarttır.

### 3.5. Belge/Bilgi Yönetimi Birimi/Ofisi

Verinin bilgiye, belgeye dönüştürülmesi de son derece önemli bir süreçtir ve verinin daha da kıymetli olmasını sağlar. Bu ise belge/bilgi yönetim sistemi olarak tanımlanabilir. İşin bilgi işlem kısmından farklı olarak ama onunla iç içe geçen belge/bilgi yönetim süreçlerine yönelik iş, işlem adımları mevcuttur.

Radikal düşünceleriyle ekonomide yeni bir akım başlatan Britanyalı iktisatçı Keynes, 'güçlük, yeni düşüncelerde değil, eski düşüncelerden kurtulabilmektedir' (Eğilmez, 2012, s.107) tespitinde bulunurken bizim bu alandaki önermelerimize de rehberlik etmektedir. Özel işletmeler eski usul ticaret usul ve esaslarından vazgeçmek, yeni gerçekliklere eklenmek zorundadırlar, bunu başarmak için de yeni yapısallaşmalara ihtiyaçları vardır.

Bu çerçevede, günümüz koşulları ve gerçeklikleri doğrultusunda, orta veya büyük ölçekli şirketlerin, veriyi de içine alan ancak veriden daha geniş kapsama ve etkileme alanına sahip bilgiyi temel alıp yeni eğitilmiş insan arketipi olarak profesyonel belge/bilgi yöneticilerini istihdam etmeleri, kurumsal düzeyde yapılan üretimin, işin büyüklüğü, çeşitliliği ve yaygınlığına göre, üst yönetime bağlı müstakilen bir '**Belge/Bilgi Yönetimi Birimi/Ofisi**' oluşturmaları akılcı, işe yarar ve kâr getirebilecek bir politika olacaktır.

İktisadi analizlerin de faaliyetlerin de merkezinde yer alacak bu ofisle beraber, belge/bilgi sistemli bir yönetim metodolojisi çerçevesinde ele alınacaktır. Ancak iktisat bilimi ve ticari hayattaki bugünkü uygulamalar bize göstermektedir ki, ülkemizde işletmeler belge/bilgi yönetim profesyonellerini ve sistemlerini alanlarının dışında tutmakta, ilgi göstermemektedirler. Meseleye yalnızca yasal belgeleri saklamak veya teknik (patent, lisans, know-how vb. gibi) bilgileri biriktirmek, biraz da müşteri profili oluşturmak açısından yaklaşıldığı veya bilgi teknolojileri içerisinde bir yazılım-ürün çeşidi olarak algılandığı müşahede edilmektedir. Bu hususa yönelik akademi dünyasının da değişik tespitleri mevcuttur.

Kamusal ve toplumsal yaşamın tüm alanlarında bilgi, belge ve arşivin her zamankinden daha fazla ön plana çıkmasıyla 'belge ve arşiv yönetiminin' temel ayrımları sanki yeniden keşfedilen bir alan gibi algılanmaya ve kullanılmaya başlandı. Oysa belge ve arşiv yönetiminde temel felsefe değişmedi, bazıları tarafından yükselen değeriyle birlikte yeni fark edilmeye başlandı. Bu ayrımın farkında olmak belge ve

\* CIO (Chief Information Officer): Bilişim Kurulu Başkanı. Büyük ölçekli şirketlerde bilgi teknolojileri ile bilgisayar sistemlerinden sorumlu olarak görev alır. İş süreçlerinin teknolojik imkânlarla hızlandırılmasını sağlar. Gelişen bilişim teknolojilerinin gerisinde kalmak istemeyen, verimlilik ve teknoloji odaklı şirketlerin yoğun olarak tercih ettiği bir çalışan türüdür.



arşiv yönetiminin yeniden doğuşu olacaktır. ... Bizler 'Bilgi ve Belge' dünyasında kazanmak zorunda olan bir meslek gurubuyuz, bunu unutmamamız gerekiyor. Bilgi ve belge yönetimi çatısı altında birbirine güvenmeyen rakipler gibi değil, işbirliği yapan ortaklar gibi hareket etmeliyiz. ...Küreselleşen dünya, küreselleşen ticaret de gelişmek, nüfuz etmek için bilgiye ihtiyaç duyar. Bilgiye sahip olmak iktidarı da beraberinde getirir. Günümüzün müktedirliği de ekonomik gelişimden geçiyor. (Özdemirci, 2017, ss. 229-231)

Bir anlama çabası olarak 'iktisat bilimi'nin gerek iletişim gerekse diğer sosyal bilim alanlarıyla ilişkisinin sorunlu olduğu bilinmektedir. Oysa iktisat disiplini içerisinde yer alan enformasyon iktisadı, enformasyonu 'belirsizliği azaltan' bir unsur olarak ele alır (Başaran ve Geray, 2016, ss. 15-29) Bu alanı yalnızca kurumsal tarihi ortaya koymak veya kurumsal bir müze oluşturmak olarak görmek de yeni dünyanın ve ticaret yapmanın gerçekliğiyle örtüşmeyen, çok dar bir bakış açısıdır.

Tüm bu açıklamalardan, örneklendirmelerden yola çıktığımızda bilgi/teknoloji sarmalı temelli, etkinlik, etkileşim, güç ve kâr üzerine oturmuş yeni dünya gerçekliğinin ulusal düzeyde hayata geçirilmesine yönelik gerçek zamanlı mekanizmalara, iş, işlem adımlarına ve yeni mesleki profesyonelliklere ihtiyacımız olduğunu rahatlıkla ifade etmemiz mümkündür.

#### 4. Belgeler/Bilgiler Niçin Yönetilmelidir?

Teknolojik ilerlemelerin, yeni buluşların önemi yadsınmamakla birlikte, bu teknolojinin alıcısı ve kullanıcısı olarak yeni bir sektörel varlık olan her bir birey, her bir toplum, topluluk vb. hakkında, yeni bilgiler üretenler, bilgi elde edenler, bunları doğru ve zamanında kullananlar ile bilginin önemini ve gücünü anlamayanlar ya da bilgiyi her tür faaliyetinin odak noktasına yerleştirmeyenler, belgenin/bilginin yönetimini uygulamayanlar arasında güçlenme, kâr elde etme vb. açısından ciddi gerilimler ve neticede uçurumlar olacaktır.

Bu çerçevede şu soruları sorarak ilerleyelim: Bir ticari işletme, zorunlu tutulması gereken yasal belge/bilgi birikimi dışında farklı türde belge/bilgiye niye ihtiyaç hisseder? Bu birikim ne işine yarar? Neden yönetilebilir kılınmalıdır? Bu sorulara şu cevapları verebilmek mümkündür:

- İlk olarak ticari hayatta kendinizi, kurumsal kimliğinizi, ürününüzü, faaliyetlerinizi anlatmak, marka değeri oluşturmak, ticari güvenilirlik oranınızı yükseltmek,
- Önemli olan yöneticilerin, tabii eğer akıllıca kararlar vermek istiyorlarsa, içinde buldukları endüstrinin yapısını bilmeleridir. Firmanın takip edeceği pazarlama stratejisi, büyük miktarda firmanın içinde bulunduğu pazarın yapısına bağlı olacaktır. Tekelci rekabet piyasalarında, önemli olan iyi fiyatlandırma kararları almaktır. Bu da ürününüz için talep miktarının ne olacağı hakkında iyi bir fikir sahibi olmanıza bağlıdır (Pool ve Roe, 2011, s. 96). Ticari faaliyet alanı ile ilgili rakipleri, hedef kitleleri, müşterileri, sosyal grupları, toplumları, değerleri vb.ni anlamak, tartışmak, değerlendirmek, öğrenmek, yeni pazarlar, müşteriler bulmak, hedefe eriştirecek doğru kararlar alabilmek,
- Nitelikli ve gerekli enformasyon/bilgi ile kirli enformasyonu/bilgiyi ayırt edebilmek,
- Modern ölümsüzlük arayışınızda, yeni halk alanımızın mimarisıyla ilgili bir sorunumuz var: Verilerin şaşırtıcı derecede geçici olduğu anlaşılıyor. Evde eski bir disketiniz var mı (bunun ne olduğunu merak edecek kadar genç değilseniz)? Onu nasıl okuyacağımıza dair fikriniz var mı? 'Disketler, 500 yıl dayanan Gutenberg İncil'i kadar uzun süre dayanmayacak,' diyor matbaanın doğuşu ile ilgili çok iyi bir çalışmanın yazarı Elizabeth Eisenstein. Eisenstein, bilginin muhafazası ile ilgili kaygı duyuyor (Jarvis, 2012, s. 79). Bu çerçevede geçmiş bilgilerin saklandığı materyallerden yeni teknolojilere bilgiyi transfer ederek, yaşamına devam etmesini sağlamak, yeni uygulamalara, teknolojilere, süreçlere erişmek, kolay adapte olmak,
- Hem kurumsal hem de müşterilere yönelik sorunları çözmek,
- Her alanda ve zeminde işbirliklerine zemin hazırlamak,
- Ulusal veya küresel düzeyde etki bırakmak, imaj geliştirip, iyileştirmek, ikna etmek, farklı görüşleri, önerileri almak, yeni değerlendirme ve analiz alanları açmak, bunlar doğrultusunda hedefleri, stratejileri geliştirmek, değiştirmek, sosyal projeler yürütmek,
- Faaliyetleri, hizmetleri, kurumsal kimlik algılarını disiplin altına almak, bu alanlara yönelik geri bildirimler ve beslemeleri organize etmek,

- Kaos, kriz veya fırsatlar dönemine yönelik simülasyonlar yapmak, hazırlıklı olmak,
- Gerekğinde bilgi vermek, hedefler doğrultusunda yön vermek, olumsuz haberlere, bilgi dağıtımına karşı koymak, olumlu enformasyon/bilgi paylaşımını örgütlemek,
- Küçük bilgi parçacıklarından büyük kazanımlar elde etmek, meseleleri bütüncül yaklaşımlarla çözümlmek, kaostan olumluluk doğurmak.

#### 4.1. Kurumsal Mahremiyet ve Açıklık Arasındaki İnce Çizgide Dengede Kalmak

Dijital teknoloji kullanımının sonuçlarından biri, büyük elektronik izler bırakıyor olmasıdır ve bunların düzenlenmesiyle, bu teknolojiyi işleyenler, ister yetkililer ister özel şirketler ya da diğerleri olsun, büyük miktarlarda özel bilgiye erişmektedir. Bu da suiistimal olanaklarının artmasına yol açmaktadır (Løkke, 2018, s.12). Mahremiyet veya halka açıklık, yaptığımız seçimlerdir: ifşa etmek veya etmemek, paylaşmak veya paylaşmamak, birine katılmak veya katılmamak. Her birinin faydaları ve tehlikeleri vardır (Jarvis, 2012, s. 14).

Bugün kendimizi hiçbir talimat, hiçbir zorlama olmaksızın gönüllü olarak gözler önüne seriyoruz. Verilerimizi, kendimize ilişkin enformasyonu, hakkımızda kimin, ne zaman, hangi vesileyle, neyi bildiğini bilmeksizin gönüllü olarak internete koyuyoruz. Bu kontrol edilmezlik özgürlüğün ciddiye alınması gereken bir krizini gösterir. Ayrıca gönüllü olarak ortalığa saçılan veriler de bizzat veri güvenliği kavramını işlevsiz kılar (Han, 2020, ss. 20-21).

Kurumsal mahremiyet eksikliğinin, veri güvenliği sağlayamamanın firmalar için bir sorun oluşturacağı ile ilgili görüşlere kısaca göz attıktan sonra, modern dünyanın yeni bir gerçekliği olarak ve kurumsal mahremiyetin karşısındaymış gibi duran kamu hayatından ticari hayata kadar her alanı da etkileyen şeffaflık ve hesapverebilirlik kavramlarına da değinmek gerekebilir.

Son zamanlarda yukarıdan aşağıya doğru herkesin konuştuğu tartıştığı şeffaflık ve hesap verebilirlik adeta bir slogan halini almıştır ancak ne yazık ki bu konu ile ilgili adımlar atılmasında kimse istekli davranmıyor. Peki, hesap verebilirlik derken ne kastediliyor? Kısaca ona değinelim. Hükümetlerin, kamu kuruluşlarının ve sivil toplum örgütlerinin sosyo-ekonomik konularda aldıkları kararlar ile işletmelerin mali durumlarına ilişkin zamanında verilen nitelikli, anlaşılır ve güvenilir bilgilere kişiler tarafından ulaşılmasına özetle şeffaflık, bu şeffaf bilgilerin yayınlanmasına da hesap verebilirlik denir. Hükümetler ile her statüdeki kurumların şeffaflık sağlaması, işletmelerin ve diğer ekonomik aktörlerin plan, program yapmalarında ve karar verme konularında büyük önem taşımaktadır (Cankaya, 2014).

Şeffaflığın faydaları nelerdir?

Modern dünyanın kuralları, bireysel haklar, özgürlükler çerçevesinde etkin bir yönetimin de esası olarak görülen şeffaflık, sosyo ekonomik hedeflere erişebilmenin bir aracı olarak görülmekte, şeffaflık aynı zamanda mali piyasaların güvenli ve sorunsuz çalışmasını sağlayan önemli bir etmen olarak da sunulmaktadır. Bunun aynı zamanda yerli ve yabancı yatırımların artmasına da katkı sağlayacağı ve hesapverebilirliği de beraberinde getirdiği ifade edilmektedir. Şeffaflığın temelini ise herkesin ihtiyaç duyduğu bilgilere en süratli ve güvenilir şekilde erişilmesinin sağlanması olduğu öngörülür (Cankaya, 2014).

Kurumsal mahremiyet ile şeffaflık ve hesapverebilirlik arasında da profesyonel, yönetilebilir ve sistemli bir dengenin kurulmasının şart olduğu görülmektedir. Şeffaf olarak verileri/bilgileri açmak, açıklamak ile kontrolsüz olarak verileri/bilgileri adeta saçmak arasındaki ince çizgiyi tutturabilmek günümüz dünyasında çok profesyonel bir yönetim metodolojisi gerektirmektedir.

Sir Arthur Conan Doyle, Baskerville Tazısı (2019) adlı kitabında ünlü kahramanı Sherlock Holmes'e, "benim işim başkalarının bilmediğini bilmektir." cümlesini söylettirir. Handke de, 'başkalarının hakkımda bilmedikleriyle geçinirim ben' (aktaran Han, 2017, s. 7) sözüyle meseleye bir diğer açıdan yaklaşır. Başkasının bilmediğini bilmek, bilmekle kalmayıp bunu değerlendirmekle birlikte, kendisi hakkındakileri de karşıya koz olarak sunmamak büyük bir güç verir. Başkasının bilmediğini siz de bilmiyorsanız hiç olmazsa sizinle ilgili zayıflıkları ortaya çıkartacak bilgileri puslu hale getirmek de önemli bir stratejidir. Bunlar ticari hayatta yeri olan ancak başlı başına ayrı bir uğraş, bilgi ve beceri isteyen de bir alandır.

O halde günümüzde başarılı bir ticari kurum olmanın en önemli özelliklerinden birisi, ticari işletmeyi nitelik, iş, işlem, politika ve stratejileri yönünden rakiplerinden ayırıştırabilmek, güçlü yönlerini öne çıkarıp, zayıf ve zorlanabileceği yönlerini perdeleyebilmektir. Bir işletmeyi eşitler arasında farklı bir konuma yerleştirecek faaliyetleri oluşturmak için atılacak ilk adım, işletmenin temel yeteneklerini doğru bir şekilde tespit etmektir.

Temel yetenek veya yetkinlikler, bir işletmeyi başka işletmelerden ayırarak vizyonunu gerçekleştirmede başrol oynayan, rakipler tarafından kolayca taklit edilemeyen bilgi, beceri ve yeteneklerdir. İşte bu bilgi, beceri ve yetenek birikiminin kayıt altına alınarak belgeye dönüştürülmesi, rakiplere, piyasalara ait bilgilerin de varlık olarak elde edilmesi, tüm bunların yönetilebilir sistemlere aktarılması işletmenin temel yeteneklerini, operasyonel ve taktiksel alanlarını güçlendirecektir. Bu çerçevede, açıldığında, paylaşıldığında bir zarar vermediği halde zaman içerisinde zarar verebilecek hale gelebilecek verinin/bilginin yönetilebilmesi, kamufle edilebilmesi (yasal çerçevede) de diğer faaliyetleri ile birlikte belge/bilgi yönetimi ofisinin uğraş alanları arasındadır.

Tüm bunlardan yola çıktığımızda, ticari bir işletmenin gelişme göstermek istemesi, küresel güce kavuşma arzusu çerçevesinde mal veya hizmet üretmek dışında da yapması gerekenler mevcuttur. Bunları da şu başlıklar altında toplayarak konumuzla ilgisini kuralım:

- Öncelikle mal veya hizmet üretiminizle ilgili kapsama alanınızı ve hedef çizginizi eşleştirip erişmek istediğiniz nokta ile ilgili bir keşif yapmanız gerekir. Bu keşifte hitap edeceğiniz kitleler, kültürel, dini, etik değerler çeşitmesi, coğrafi özellikler, toplumsal, kişisel farklılıklar, özellikler, pazarlamanın başarı olması için gereken asli unsurlar, üretilenlere yönelik ihtiyaç kapasitesi, ekonomik yeterlilikler vb. gibi pazarları/piyasaları her yönüyle keşfetmek ve öğrenmek, bunlarla ilgili bilgi birikimi yapmak temel çalışma olmalıdır.
- Keşifle elde edilen bilgi birikiminin belgeye dönüştürülüp kurumsal kayıtlara alınıp kurumsal bir varlık olarak değere çevrilmesi, akabinde elde edilen bilgilerin nitelikli bir gözlemlerle analize tabi tutulup, muhtemel rakiplerin de aynı bilgi varlıklarıyla neler yaptığının ve yapabileceğinin simüle edilmesi gerekecektir.
- Bu pazarlarda/piyasalarda tek başınıza yeterli olamayacağınız görüşü hâkim olursa diğer ticari kurumlarla, marka değerlerle işbirliği değerlendirmelerine gidilmesi için bu defa işbirliği yapılabilecek veya yapılamayacak rakipler konusunda analiz ve değerlendirme faaliyetine yönelik belge/bilgi varlığı oluşturulup kurumsal değerlendirme sürecine bunların da dâhil edilmesi gerçekleştirilmelidir.
- Kurumsal varlık haline dönüştürülmüş belge/bilgi varlıklarının ticari hedefler doğrultusunda nasıl, niçin, ne zaman, nerede kullanılması gerektiğine yönelik yöntemler ve iletişim kuralları belirlenmelidir. “Finansal kararların başarısı, verilen kararın doğru olması kadar; zamanında verilmiş ve zamanında uygulanmış olmasıyla da yakından ilgilidir. Zamanlama finansal yönetimin en önemli yönlerinden biridir (Sayılğan, 1995, ss.325)”.

#### 4.2. İş İstihbaratı

Bilgi varlıklarının kullanılmasıyla kurgulanan strateji ve planların eyleme geçirilmesi doğru kararlar alınmasına katkı sağlayacağı gibi doğru zamanlamaya da etki eder. Doğru zamanlama artık yalnız şirketlerce, firmalarca değil, kişiler tarafından da ekonomik kazancın bir aracı olarak kullanılabilir. Eskiden uzun süre uğraştıran izinlere tabi sermaye hareketleri artık iletişim teknolojisi ve küresel düzenlemeler neticesi dünya üzerinde serbestçe dolaşabiliyor. Doğru bilgiyle doğru zamanlama yaparak isteyen herkes tercih ettiği para birimine geçebiliyor, fonlar bir ülkeden bir diğerine bir tuş hareketiyle akabiliyor.

Bu çerçevede, 21. yüzyıl ekonomisinin önceki yüzyıldaki yapıdan önemli bir farkı sermaye hareketlerinin yani para akımlarının serbest kalmasıdır. 21. Yüzyıla kadar finansal piyasalar herkese açık değildi. Bu piyasalarda işlem yapmak isteyenler bir aracı kurum ya da kişi bulmak ve işlemlerini ona yaptırmak durumundaydı. Oysa artık herhangi bir kurumun bir programına kayıt olup sisteme girme yetkisi alan herkes bu işlemleri yapabiliyor. Finansal piyasaların herkese açık hale gelmesi bir yandan bilginin paylaşılması ve kullanılmasını sağlasa da bir yandan da bu piyasalardaki dalgalanmaların kitlelere yayılmasına yol açabiliyor (Eğilmez, 2019, s.151).

Bu serbestlik belirli kolaylıklar, kazançlar getirirse de krizlerin de küreselleşmesini sağlayabiliyor. İşte burada ekonomiyle profesyonel düzeyde ilgilenenlerin amatörlerden daha yoğun ve farklı olarak döviz kurlarını, faiz oranlarını, borsaları, merkez bankası kararlarını, ülkelerdeki siyasal, sosyal değişimleri, iş ilişkisi kurulacak diğer şirketleri vb. hareketleri izlemeleri gerekiyor. Tüm bu hareketler neticesi yapılacak kritik hamleler belirli riskleri de içerisinde barındırıyor.

İş dünyasında kurumsal istihbaratın önemi şu cümlelerle açıklanıyor: “Bir yönetici olarak neredeyse bütün kritik kararları alırken çeşitli istihbarata ihtiyaç duyuyorsunuz – yeni bir pazara giriş yaparken, stratejinizi şekillendirirken, şirket satın alımlarında, önemli pozisyonlara personel alımı yaparken, yeni iş ilişkileri kurarken ya da kriz durumlarına müdahale ederken. Liderler yerinde, güncel ve güvenilir istihbarata sahip olduklarında fırsatlardan yararlanmak için daha iyi kararlar vermeye yetkin olurlar. Ancak belirsizliklerle dolu bir dünyada yaşıyoruz. İş yaptığımız kişiyi ya da kurumu gerçekte ne kadar tanıyorsunuz? Sizin için doğru iş ortakları mı? Daha iyi alternatifler var mı? İstenen zamanda istenen belgeye/bilgiye erişimle birlikte pazarda/piyasada faaliyete geçildiğinde hedef müşterileri çekecek kurumsal hikâyeler, marka değeri, imaj, olumlu/olumsuz propagandalar yine belge/bilgi varlığı değerleriyle yönetilir olacaktır” (Gerçekten..., 2020).

Bu çerçevede de yapılacak işlem adımlarının genel çerçevesini şöyle açıklayabiliriz:

*Bugün bilginin bol, dikkatin az olduğu bir dünyada yaşıyoruz ve bilgi yaratma hızı her geçen gün artıyor. IBM'e göre, artık her gün 2.5 kentilyon bayt veri oluşturuyoruz ve bugün dünyadaki verilerin %90'ı sadece son iki yılda oluşturuldu.*

*Satın alıcılar bugün çok daha güçlüler. Çünkü internet onlara anlık olarak 'bilgi hazinesi' sunuyor. Satın alıcılar, ürün ve hizmetlerle ilgili ayrıntılı bilgilere, fiyatlandırmalara ve incelemelere 7/24 ulaşabiliyorlar. Bu arada, sosyal medya onları bilgileri paylaşmaya ve karşılaştırmaya teşvik ederken, mobil cihazlar deneyimin her yönüne her yerde/her zaman bir boyut ekliyor.*

*Artık şirketler zamanı geçmiş outbound pazarlama taktiklerini değiştirmek için farkındalık yaratmaya, ilişkiler geliştirmeye ve potansiyel müşteriler oluşturmaya yönelik yeni yöntemler kullanıyorlar. Kısacası, inbound marketing müşterileri size çekiyor, böylece siz onların peşlerinden koşmuyorsunuz. Inbound marketing potansiyel müşterilerin şirketinizi karar verme sürecinin ilk aşamalarında bulmasına yardımcı olur ve bu da gelecekteki satın alma kararları üzerinde daha güçlü bir etkiye yol açar.*

*Inbound marketing; marka bilinirliği oluşturmak ve yeni iş alanları yaratmak için içerik pazarlaması, bloglar, etkinlikler, SEO, sosyal medya ve daha birçok pazarlama aracını/yöntemini kullanan bir stratejidir.*

*Pazarlamacıların müşterileri bulmaya çalıştığı outbound marketing'in aksine, inbound marketing müşterilerinin dikkatini çeker ve şirketin müşteriler tarafından bulunmasını kolaylaştırır (İlçi, 2018).*

Inbound marketing yapabilmek için başlangıç olarak yapılması gerekenler hususunda da yine İlçi (2018) tarafından şu tavsiyelere yer veriliyor:

- Hedef kitlenizi tanımlayın ve onlar hakkında öğrenebileceğiniz her şeyi öğrenin.
- Kitlenizi neyin tetiklediğini bilmedikçe müşterilerinizi bilgilendirecek içeriği oluşturamazsınız.
- Benzersiz, etkileyici hikâyenizi belirleyin. Kitleniz neden sizi dinlemeli?
- İçeriklerinizi paylaşacağınız platformları seçin. Blogunuz olacak mı? Tweet atacak mısınız? Facebook kullanacak mısınız?
- İçerik takviminizi oluşturun ve uygulayın.

Bu uygulamalarda da işletmelerin elini güçlendiren şey doğru ve yeterli nitelikli bilgiye sahip olmak ve bunları sistemli biçimde kullanabilmektir. Doğru, nitelikli ve analizi yapılmış bilgi birikimi kaliteli içerik oluşmasına sebep verecek doğru içeriği paylaşmak; erişimi, farkındalığı, güveni ve potansiyel müşterileri artıracaktır.

## 5. Sonuç

Belge/bilgi üretimi, elde edilmesi, değerlendirilip analize tabi tutulması sadece kamusal alanı, devlet kurumlarını ilgilendirmemektedir. Bu faaliyet alanları firmalar, şirketler için de hayati bir fonksiyondur. Elbette kamunun veya devletin de bu hususta özel işletmelere destek olması gereklidir. Devlet özel işletme işbirliği büyük bir katma değer ve güç oluşturabilir.

Refah ve iktisadi büyüme insanların yatırım, deneyimleme ve yenilik yapmak için teşvik edilmeleri gibi birkaç temel ilkedен doğar. Eğer devlet yoksa bu teşvikler de büyük ölçüde yoktur, çünkü ihtilaflara hakemlik edecek, çatışmaların ortasında mülkiyet haklarını koruyacak bir kurum da yoktur. Benzer şekilde devletin olmadığı boşluklarda ortaya çıkan normlar, iktisadi motivasyonlara zarar vererek, iktisadi faaliyetleri ve fırsatları caydırarak bu toplumlara temelden istikrarsızlaştırırlar (Acemoğlu ve Robinson, 2020, s. 173).

Devlet özel işletme işbirliği çok geniş ölçekli iktisadi fırsatlara yelken açtırabilir. Ancak elbette her şeyi devletten bekleyerek yalnızca işin kâr maksimizasyonu kısmını düşünmek sıkıntılı süreçler doğurur. Devlet özel işletmelerin önünü açıp teşvik ederken özel işletmelerin de dünyadaki yeni gerçekliklere ve gelişmelere uyum sağlayıp eklenmeleri gerekmektedir.

Bu yazıda, özellikle orta ve büyük ölçekli işletmelerin, şirketlerin yeni dünya gerçekliklerine uyum sağlama noktasında, diğer yapılacaklarla birlikte, mutlaka bir belge/bilgi yönetimi ünitesi oluşturması gerektiğini söylüyoruz. Bu ünite iş istihbaratı yapma yeteneğine de sahip olmalıdır. Belgeyi/bilgiyi yönetmek, kolaycı veya hazır paket anlayışla, bir yazılım veya ürün meselesi değildir, bu alan artık özel işletmelerde bir süreç olarak görülmeli, bu sistemin işletilmesi sürekli hale getirilmeli, bunun için işletmenin büyüklüğü ve kapsama alanının büyüklüğüne göre bir ünite/birim kurulmalıdır. Bu ünite/birimde mesleğin profesyonelleri istihdam edilmeli, bu profesyoneller üst yönetime bağlı, ancak tüm birimlerle veya işin, faaliyetin hizmetin gerektirdiği şartlara göre her personelle birebir çalışmalıdır.

Yerel veya küresel piyasada ayakta kalabilmeniz için sürekli şekilde değişik bilgi birikimlerine ihtiyacınız var. Etkin olmak, rakiplerden olan farklılığınızı ve tercih edilme sebebinizi ortaya koymak, elbette para kazanmak için yeni fırsatları, piyasa koşullarını ve riskleri sürekli öngörmek zorundasınız. Küresel yapının resmini daha iyi görmek, gelişmeleri daha derinlikli okumak, piyasanız ve müşteri portföyünüzle ilgili her türden bilgileri toplamak, bunları analiz etmek (yani işlenmiş, değerlendirilmiş bilgiye yani iş istihbaratı haline getirmek), bu istihbaratı doğru zamanda ve zeminde kullanmak, gerekirse paylaşmak, ardından yeni durumlara göre bu döngüyü yenilemek, formatlamak sürdürülebilir hale dönüştürmek, bilgi kalibrasyonunu sağlamak, aşırı veri/enformasyon/bilgi yükünü kontrollü hale getirmek, kurumsal bilgi mahremiyetini tesis etmek zorundasınız. Bunu da klasik iktisat kurallarının işlediği geçmiş zamanın kurallarına ve yapılanmasına, kendi başınıza ya da görev verdiğiniz sınırlı sayıda çalışana yaptırabilirsiniz.

Piyasada var olmak, tutunmak ve sürekli ayakta kalabilmek için bilgiye hep ihtiyacınız olacaktır. Bunu da yerel bir şirketten, işletmeden hazır paket halinde alıp kullanamazsınız. Dışarıdan temin edeceğiniz hazır bilgi paketleri sizin hareket alanınızı kısıtlayacak, dar bir alana sıkıştırabilecektir. Eğer yeni pazarlar, müşteriler veya ortaklar arıyor, rekabet etmek, kazanmak, marka değerini oluşturmak ve korumak, bu çerçevede olası riskleri azaltmak istiyorsanız işletmeniz bünyesinde bir belge/bilgi yönetimi birimi kurmanın zamanıdır. Bu birimde de mesleğin profesyonellerini istihdam etmek, bu profesyonelleri işletmenin büyüklüğüne göre diğer disiplinlerden mesleki uzmanlarla desteklemek de son derece önemlidir.

Bu fonksiyondan azami yararlanmak için ise ciddiye alınmış bir yapılanmaya, mesleki bilgi ve beceriye sahip profesyonel çalışanlara ihtiyaç hissedilir. Yerele hitap eden üretim dahi yapsanız başkaları tarafından, hatta başka ülkelerin firmaları tarafından faaliyet, üretim alanınıza sızma, o alanda ticari eylemde bulunma gerçeğiyle karşılaşmaktadır. Yerel üretimde bile küresel rekabet görülmektedir. Zaman zaman bunun boyutu ve şekli acımasızlaşmaktadır. Çoğumuzun sıklıkla rastladığı gibi ihtiyacımız olan bir ürünü yakınımızdaki bir işletmeden, marketten daha ucuza Alibaba.com'dan elde edebilmekteyiz. Alibaba.com küresel bir ağ yapıyla yerel firmaları zora sokabilmekte, para kaybetmesine sebep verebilmektedir.

İşte bu küresel katı rekabet işletmeleri, şirketleri veya örgütleri daha bilgili, bilgiyi kullanarak daha akıllı olmaya zorluyor. Descartes, üç yüzyıl önce ‘Düşünüyorum, o halde varım,’ diyordu. Bizler artık şunu da demek zorundayız: ‘Görüyorum, o halde varım.’ Descartes’tan bu yana kavramsal olan vurgulanmıştır. Giderek, kavramsal olanla, algısal olanı daha çok dengeleyeceğiz (Drucker, 2000, s. 269).

Bilginin bu kadar yaygın paylaşımının bundan sonraki gelişmeleri çok daha hızlandıracağını tahmin etmek mümkün. Bütün bu devrimler neden oldukları gelişmelerle bir sonrakinin alt yapısını kuruyor (Eğilmez, 2012, s. 110).

Rakipler çok iyi bilgiye sahip olarak hep bir adım önde olacak şekilde kararlar alıyor, icraatta bulunuyor, bundan sonra olacakların altyapısını kuruyorken siz bunu beceremiyor veya önemsemeyerek yapmıyorsanız, hep kaybeden tarafta olacak, güncel ve küresel gelişmelerin dışında kalacaksınız demektir. Bugün değerlendirmeye, analize tabi tutulmuş bilgi olmadan piyasalarda rekabet etmek mümkün görülmemektedir. Hayatta her şey elektronikleşip dijital ortama taşınırken, görünen şey firmaların, şirketlerin gittikçe daha fazla bilgiyi elde edip depolayıp bunları değerlendirmeye, analize tabi tutup, bilgi kirliliğini ayıklayarak ticari hayatlarına dâhil etmeleri gereğidir. Küresel piyasada tutunmak için yerel, hatta kişisel bilgiye kadar indirgenen bilgi edinme ihtiyacı işletmeleri daha kapsamlı bilgi üretme veya elde etme süreçleri geliştirmeye yöneltmelidir.

Bugün ticaret yapmak da bir anlamda bilgi savaşıdır, bu konuda sürdürülebilir ve geliştirilebilir belge/bilgi yönetim sistemini kurmayan, bunun için gereken profesyonellere, donanımlara sahip olmayan işletmeler göz göre göre kaybedecektir.

Artık günümüzde hâkim olmak, var olmak, bağımsız olmak demek, bilgi üretmek, bilgiyi kullanmak, bilgiyi yönetmek, bilgiyi hayatın merkezine yerleştirmek demektir. Çünkü bilgiden uzak kalmak ıssızlıktır, sessizliğe gömülmektir, yok olmaktır (Torunlar ve Özdemirci, 2019, ss. xiii.)

Bugünün gerçekleri ve gelişmeleri hepimize göstermektedir ki, özel işletmeler olarak eğer belgeyi/bilgiyi önemsemeyip yönetilir sistemlerle kullanmazsanız piyasalarda/pazarlarda tutunma şansınız olmayacaktır. Bu sebeple, ticaretten belgeyi/bilgiyi, bilgiden ticareti ayrı bırakmamak gerekmektedir.

## Kaynakça

- Acemoğlu, D. ve Robinson J. A. (2020). Dar Koridor Devletler, Toplumlar ve Özgürlüğün Geleceği. İstanbul: Doğan Kitap.
- Akerlof, G. A. ve Kranton, R. E. (2016). Kimlik İktisadı Kimliklerimiz İşimizi, Ücretimizi ve Refahımızı Nasıl Etkiliyor. Ankara: Efil Yayınevi.
- Alatlı, A. (2018). Ben Böyle Düşünüyorum Demekle Olmuyor. İstanbul: Everest Yayınları.
- Başaran, F. ve Geray, H. (2016). İletişim Ağlarının Ekonomisi. Ankara: Ütopya Yayınevi.
- Biçerli, M. K. (2014). Çalışma Ekonomisi. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Boulton, C. (2020). 5 Veri Analitiği Başarı Öyküsü: İçeriden Bir Bakış (5 data analytics success stories: An inside look). Erişim adresi: <https://www.cio.com/article/3221621/6-data-analytics-success-stories-an-inside-look.html>
- ‘Bütüncül Yaklaşım’(2020). Türkçebilgi İçinde. Erişim adresi: (25.03.2020) [https://www.turkcebilgi.com/b%C3%BCt%C3%BCnc%C3%BCI\\_yakla%C5%9F%C4%B1m](https://www.turkcebilgi.com/b%C3%BCt%C3%BCnc%C3%BCI_yakla%C5%9F%C4%B1m)
- Cankaya, Şükrü. Mali Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik. Sayıştay Dergisi Sayı: 94/Temmuz-Eylül 2014. Erişim adresi: [www.sayistay.gov.tr](http://www.sayistay.gov.tr)
- D’aveni, R. (1994). Hypercompetition – Managing The Dynamics Of Strategic Maneuvering. New York: The Free Press Simon ve Schuster.
- Doyle, Sir A. C. (2019). Sherlock Holmes - Baskerville Tazısı. İstanbul: Çınaraltı Yayıncılık.

- Drucker, F. P. (2000). Yeni Gerçekler Devlet ve Politika Alanında Ekonomi Bilimi ve İş Dünyasında Toplumda ve Dünya Görüşünde. Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Duyan, V. (2010) Sosyal Hizmet Temelleri, Yaklaşımları Ve Müdahale Yöntemleri. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayınları, Yayın No:16
- Eğilmez, M. (2012). Kendime Yazılar. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Eğilmez, M. (2019). Tarihsel Süreç İçerisinde Dünya Ekonomisi. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Frank, A. G. (2010). Yeniden Doğu, Asya Çağında Küresel Ekonomi. Ankara: İmge Kitabevi.
- Freeman, C. ve Luc S. (2004). Yenilik İktisadı. Ankara: TÜBİTAK Yayınları.
- ‘Gerçekten kiminle iş yaptığınızı biliyor musunuz?’ PWC Türkiye İçinde. Erişim adresi: <https://www.pwc.com.tr/kurumsal-istihbarat>
- Han, B. (2017). Şeffaflık Toplumu. İstanbul: Metis Yayınları.
- Han, B. (2020). Psikopolitika Neoliberalizm ve Yeni İktidar Teknikleri. İstanbul: Metis Yayınları.
- Harari, Y. N. (2016). Hayvanlardan Tanrılara Sapiens İnsan Türünün Kısa Bir Tarihi. İstanbul: Kolektif Kitap.
- Harari, Y. N. (2018). 21. Yüzyıl İçin 21 Ders. İstanbul: Kolektif Kitap.
- İlçi, R. (2018). Inbound Marketing Nedir? Erişim adresi: <https://brandtalks.org/2018/10/inbound-marketing-nedir/>
- İşcan, E. (2010). İktisat Teorisinde Enformasyon Sorununa Yönelik Yaklaşımlar. Adana: Nobel Kitabevi.
- Jarvis, J. (2012). E-Sosyal Toplum Dijital Çağda Sosyal Medyanın İş ve Gündelik Hayata Etkisi. İstanbul: MediaCat Kitapları.
- Kepenek, Y. (2012). Türkiye Ekonomisi. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Lökke, E. (2018). Mahremiyet Dijital Toplumda Özel Hayat. İstanbul: Koç Üniversitesi Yayınları.
- Lordoğlu, K. ve Özkaptan, N. (2017). Çalışma İktisadı. İstanbul: D#R Yayınevi.
- Marr, B. (2018). Veri Stratejisi Büyük Veri ve Nesnelerin İnterneti Nasıl Kâr Getirir? İstanbul: MediaCat Kitapları.
- Olavsrud, T. (2020). Veri Yönetişimi Nedir? Veri Varlıklarını Yönetmek İçin En İyi Uygulamalar Çerçevesi (What Is Data Governance? A Best Practices Framework for Managing Data Assets). Erişim adresi: <https://www.cio.com/article/3521011/what-is-data-governance-a-best-practices-framework-for-managing-data-assets.html>
- Orman, S. (2001). İktisat, Tarih ve Toplum. İstanbul: Küre Yayınları.
- Öğüt, A. ve Erbil, C. (2009). Sosyal Sermaye Yönetimi. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Özdemirci, F. (2017). “Belge ve Arşiv Yönetiminde Yeni Ufuklar ve Kuramsal Yaklaşımlar”. *Bilgi ve Belge Yönetimi: Kuramsal Yaklaşımlar!* Yayına hazırlayanlar: Bülent Yılmaz, Turgay Baş, Semanur Öztemiz, Meltem Dişli.- İstanbul: Hiperlink, 2017. İçinde 219-232. ss.
- Özdurak, T. S. (2015). Hysteresis Makro İktisat. İstanbul: İkinci Sayfa Yayınları.
- Özdurak, T. S. (2017). Hysteresis Mikro İktisat. İstanbul: İkinci Sayfa Yayınları.
- Pool, J. C. ve Roe, R. M. (2011). Bir Günde Ekonomist Nasıl Olunur? İstanbul: Etkileşim Yayınları.
- Sayılgan, G. (1995). Finansal Risk Yönetimi. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 50: 1 (1995). Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/36461>
- Solak, C. (2018). Küçüğün Saltanatı ve Hikayenin Kaybı: Pazarlama Trendlerinden Yola Çıkararak Toplum Üzerine Bazı Okumalar. Erişim adresi: <https://brandtalks.org/2018/07/kucugun-saltanati-ve-hikayenin-kaybi-pazarlama-trendlerinden-yola-cikarak-toplum-uzerine-bazi-okumalar/>

- Şengül, R. (2007). Henri Fayol'un Yönetim Düşüncesi Üzerine Notlar. Erişim adresi: <https://docplayer.biz.tr/13362132-Henri-fayol-un-yonetim-dusuncesi-uzerine-notlar.html>
- Toffler, A. (1992). Yeni Güçler Yeni Şoklar. İstanbul: Altın Kitaplar.
- Torunlar, M. ve Özdemirci. F. (2019). Bilginin Bilgiyle Savaşı: Belge ve Bilgi Yönetimi Vizyonuyla... Ankara: Ankara Üniversitesi BİL-BEM.
- When Experience Matters, For Brands/For People/For Good. Erişim adresi: <https://www.axiom.com/>
- Zetlin, M. (2019). Baş Veri Sorumlusu Nedir? Verilerden İş Değeri Yaratan Bir Lider (What Is a Chief Data Officer? A Leader Who Creates Business Value From Data). Erişim adresi: <https://www.cio.com/article/3234884/what-is-a-chief-data-officer.html>





## Haberler

Hazırlayan: Burcu Yılmaz  
Ankara Üniversitesi BİL-BEM  
[brcyilmaz@ankara.edu.tr](mailto:brcyilmaz@ankara.edu.tr)

### TBMM’de Dilekçe Hakkı Çalıştayı Düzenlendi

TBMM’nin 100. Yılı Etkinlikleri kapsamında 12 Şubat 2020 tarihinde “Yasama Kalitesinin Artırılmasında Dilekçe Hakkının Rolü Çalıştayı” düzenlendi. TBMM Tören Salonu’nda TBMM Başkanı Prof. Dr. Mustafa ŞENTOP, Cumhurbaşkanı Yardımcısı Fuat OKTAY ve TBMM Dilekçe Komisyonu Başkanı Mihrimah Belma SATIR’ın yaptıkları Açış Konuşmaları ile başlayan etkinlik, “Bilgi, Belge ve İşlem Talepleri”, “İhbar ve Şikâyetler Üzerine Denetim Talepleri” ve “Dilekçe Hakkında Dijital Dönüşüm” başlıklarıyla eşzamanlı üç oturum ile devam etti.

“Dilekçe Hakkında Dijital Dönüşüm” konulu Çalıştay’ın 3. Oturumu, TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Başkanı Canan KALSIN, Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanı Dr. Ali Taha KOÇ ile Ankara Üniversitesi BEYAS Koordinatörü ve Dergimiz Editörü Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ moderatörlüğünde gerçekleştirildi.

#### AÇIŞ KONUŞMALARI

TBMM Başkanı Prof. Dr. Mustafa ŞENTOP’un himayelerinde gerçekleşen Çalıştay’ın Açılışına Cumhurbaşkanı Yardımcısı Fuat OKTAY’ın yanı sıra Adalet Bakan Abdulhamit GÜL, Milli Eğitim Bakanı Ziya SELÇUK, Ticaret Bakanı Ruhsar PEKCAN, Millet Vekilleri, TBMM Dilekçe, İnsan Hakları ve Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonları, CİMER, Kamu Denetçiliği Kurumu, Türkiye İnsan Hakları Kurumu, Etik Kurulu Başkanlığı, Kişisel Verileri Koruma Kurulu, Bilgi Edinme Başkanlığı ve bakanlık temsilcileri katılım sağladı.

**TBMM Başkanı Prof. Dr. Mustafa ŞENTOP Açış Konuşmasında,** dilekçenin bir hak arama yolu olduğunu vurgulamış, asıl önemli meselenin dilekçe konusunun doğruluğunu ya da haklılığını tespit etmek değil, dilekçeye konu olan sorunun giderilmesi olduğunun altını çizmiştir. Ülkemizde yenilikçi devlet anlayışıyla yürütülen çalışmalar kapsamında dilekçe hakkının uygulanması ile ilgili çalışmalara da değinen Şentop, devlet ve vatandaşın görevlerini karşılıklı olarak yerine getirmesinin gerekliliğinden bahsetmiş, bu uygulamalarda temel noktanın halkın memnuniyeti olduğunu dile getirmiştir.



**Cumhurbaşkanı Yardımcısı Fuat OKTAY Açış Konuşmasında** dilekçe hakkının sorulara cevap alma noktasında bilgi edinmeyi, şikayette bulunmak suretiyle denetlemeyi, dilek ve önerilerin



sunulmasıyla da halka demokratik katılım hakkını sağlaması sebebiyle mühim bir siyasal hak olduğunu belirtmiş, dilekçe hakkının meclisimizdeki tarihi gelişimine değinmiştir. Tarihte Türk devletlerinin millet ile arasındaki bağın her zaman güçlü olduğunu ve günümüzde de bu durumu dilekçe hakkı gibi önemli haklar ile hala muhafaza ettiğimizi dile getirmiştir. Bu kapsamda Şeyh Edebali'nin “ İnsanı yaşat ki devlet yaşasın” sözünü düstur edindiklerini belirten Oktay, temel gayelerinin her zaman bireysel hak ve özgürlüklerin yüceltilmesi olduğunu dile getirmiştir. Sonrasında ülkemizde yürütülen dilekçe

hakkı uygulamalarından bahseden Oktay, dilekçe mekanizmalarının eğilimlerinin incelenmesi ve doğru analiz edilmesinin hem yasama hem de yürütme çalışmalarına katma değer sağlayacağını belirtmiş, Dijital Türkiye ile beraber dilekçelerin dijital ortamda alınması, analizi, takibi ve saklanması büyük önem arz ettiğini vurgulayarak, bu kapsamda dilekçe hakkının kullanımının kolaylaştırılması gerektiğini söylemiştir.

**TBMM Dilekçe Komisyonu Başkanı Mihrimah Belma SATIR ise Açış Konuşmasında** dilekçe hakkının tarihimizdeki yerine değinerek, bu hakkın 1876'dan beri anayasalar ile korunduğunu vurgulamıştır. Sonrasında TBMM Dilekçe Komisyonu, İnsan Hakları İnceleme Komisyonu, Kamu Denetçiliği Kurumu, Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) gibi ülkemizde bu hak kapsamında başvuru kabul eden kurumlar hakkında bilgi vermiştir. Dilekçe hakkının önemini vurgulamak



için Siyasetname' den bir hikaye aktaran Satır, millete hizmette kalitenin artırılması için ne gerekiyorsa yapılması hususunun önemine değinmiş, gelen dilekçelerin analiz edilerek sistemlerin etkin bir şekilde yürütülmesinin gerekliliğini dile getirmiştir.

## **DİLEKÇE HAKKI ÇALIŞTAYI OTURUMLARI**

Çalıştay “Bilgi, Belge ve İşlem Talepleri”, “İhbar ve Şikâyetler Üzerine Denetim Talepleri” ve “Dilekçe Hakkında Dijital Dönüşüm” başlıklarıyla Bakanlıkların Teftiş Kurulu- Rehberlik ve Teftiş Başkanları, Strateji Geliştirme Başkanları ve Bilgi İşlem Daire Başkanları ile Bilgi İşlem Başkanlıklarının bağlı olduğu genel müdürlerin katılımı ile eş zamanlı üç oturumda gerçekleştirildi.

## 1. OTURUM: Bilgi, Belge ve İşlem Talepleri

Bu oturumlarda genel olarak vatandaşların kendileri veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında TBMM'ye ve yetkili makamlara başvurmasını ifade eden dilekçe hakkının sistematik bir şekilde yürütülmesi üzerinde durulmuş, “Ulusal Dilekçe Bilgi Sistemi” olması halinde kurumların buna nasıl dâhil olacağı konusu tartışılmıştır.

Birinci oturum moderatörlüğünü TBMM Dilekçe Komisyonu Başkanı Mihrimah Belma SATIR, Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanı Naci AĞBAL ve Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi



Rektörü Prof. Dr. Mehmet BARCA yapmıştır. Bakanlıkların strateji geliştirme başkanlarının katılımıyla gerçekleştirilen ilk oturumun konusu sunulan hizmetler ve mevzuat; hizmetler hakkında toplumun bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi; sunulan hizmetlerdeki sorunların tespitinde başvuruların yeri;

uygulanan kanun ve kararların etki analizi ve kanun değişikliği taleplerinin tespiti olmuştur.

## 2. OTURUM: İhbar ve Şikâyetler Üzerine Denetim Talepleri

İnsan Hakları İnceleme Komisyonu Başkanı Hakan ÇAVUŞOĞLU, Cumhurbaşkanlığı Devlet Denetleme Kurulu Başkanı Yunus ARINCI ve TBMM Genel Sekreter Yardımcısı Dr. Selçuk GİŞİ'nin moderatörlüğünü yaptığı “İhbar ve Şikâyetler Üzerine Denetim Talepleri” adlı ikinci oturuma, Bakanlık Teftiş Kurulu- Rehberlik ve Teftiş Başkanları katılım sağlamıştır. Bu oturumda idari denetimin tarihçesi ve denetimde yeni trendler; idarenin iş ve işlemlerinde kanunlara uygunluğunun sağlanmasında denetim yöntemleri; kanunların etki analizinde idari denetim birimlerinin rolü ile Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ve idari denetimin yeniden yapılandırılması konuları tartışılmıştır.



## 3. OTURUM: Dilekçe Hakkında Dijital Dönüşüm

“Dilekçe Hakkında Dijital Dönüşüm” oturumu, TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Başkanı Canan KALSIN, Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanı Dr. Ali Taha KOÇ ile Ankara Üniversitesi BEYAS Koordinatörü ve Dergimiz Editörü Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ moderatörlüğünde gerçekleştirilmiştir. Bakanlıkların Bilgi İşlem Daire Başkanları ile Bilgi İşlem Başkanlıklarının bağlı olduğu Genel Müdürlüklerin katılım sağladığı oturum büyük ilgi görmüştür.

Üçüncü oturumun ilk konuşmacısı olan Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanı Dr. Ali Taha Koç, dijital dönüşüm noktasına dikkatleri çekmiştir Dr. Koç, dijital dönüşümün odak noktasına insanı



koyduklarını belirterek, ülkemizde bu yönde atılan en büyük adımlardan birinin de Dijital Türkiye olarak ifade edilen e-Devlet Kapısı olduğunu belirtmiştir. Dr. Koç bu konudaki çalışmaların hızla devam ettiğini dile getirmiş, ülkemizin Birleşmiş Milletler İnsani Gelişmişlik Endeksi'ne göre 193 ülke arasında dijital hizmet sunumu noktasında 23. Sırada olduğunu belirtmiştir. Dijital dönüşüm konusundaki çalışmaların halkın dokunduğu her yerde olması gerektiğini ifade eden Dr. Koç, dilekçe hakkının da dijital ortamda yürütülebilmesi konusunda kapsamlı çalışmalar yapılmasının ne denli mühim olduğunun altını çizmiştir. Konuşmasının

devamında dijitalleşme kapsamında ülkemizde yürütülen diğer hizmetler hakkında da bilgi veren Dr. Koç, özellikle "Ulusal Veri Sözlüğü" konusuna değinmiş, kurumlar arasında terminoloji birliğinin sağlanmasının ve elde edilen verilerin analiz edilmesinin başta süreçlerin iyileştirilmesi olmak üzere birçok konuda önem arz ettiğini belirtmiştir.

Üçüncü oturumun ikinci konuşmacısı Ankara Üniversitesi BEYAS Koordinatörü ve Dergimiz Editörü Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ ise konuşmasında genel olarak dijital dönüşüm sürecinde kurumların bilgi sistemlerini nasıl yönetmesi gerektiği konusuna değinmiştir. Bu kapsamda öncelikle dilekçe hakkı uygulamalarının günümüz şartlarına uygun hale getirilmesi gerektiğini dile getiren Dr. Özdemirci, bu dönüşüm sürecinde aslında tüm kurum ve kuruluşların çalışma biçimlerinden, kurumsal mimarilerine kadar birçok noktada değişime uğradığını belirtmiştir. Bu doğrultuda bilgi sistemlerinin de giderek kişiselleştiğini ifade eden Dr. Özdemirci, dijital dönüşümün kamusal alanı bilgi sistemlerine taşıdığını ve taşımaya da devam edeceğinin altını çizmiştir. Bu sistemler içerisinde yer alan veri, bilgi ve belgelerin analizinin öneminden bahsetmiş, kurumların bu verileri yenilikçi teknolojilerle analiz ederek anlamlandırma noktasında sıkıntılar yaşadığını dile getirmiştir.

Bu analiz ve yönetim sürecinde günümüz önemli teknolojilerinden olan yapay zeka, makine öğrenmesi, büyük veri ve robotik süreç otomasyonu (RPA) gibi teknolojilerin bilgi sistemleri ile entegre edilmesinin önemini vurgulamış, "metal yakalılar" ya da "dijital asistanlar" olarak da adlandırılan RPA araçlarının kullanımının sağlayacağı faydalara değinmiştir. Yenilikçi teknolojilerin kullanımıyla beraber sistemlerin yeni gereksinimlere de ihtiyaç duyduğunu ve bu noktada bilgi, belge içeren sistemler için bilgi güvenliği konusunun ne denli mühim olduğunun da altını çizmiştir. Veri merkezleri konusunda yaşanan sıkıntıları da dile getiren Dr. Özdemirci, -özellikle dilekçe hakkı kapsamında- belgelerin belge



yönetimi ve arşiv disiplininin gerektirdiği yöntem ve tekniklere göre arşivlenmediği konusuna dikkat çekmiş, ulusal ve kurumsal bellek oluşturmanın bir zorunluluk olduğunu dile getirmiştir. Konuşmasını sonlandırırken dilekçe hakkı ile ilgili üç temele dayanan bir model sunan Dr. Özdemirci, bilgi sistemlerinin birbiri ile entegre çalışması, büyük veri analizi ve raporlamanın önemini vurgulamış, ülkemizde dilekçe hakkının dilekçe bilgi yönetim sistemi kurularak, kurumsal sistemler üzerinden bütünleşik bir yaklaşımla oluşturulacak ulusal bir sistem ile yönetilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Oturum büyük ilgi toplamış, Dr. Özdemirci'nin bilgi sistemlerinin RPA araçları ile entegre şekilde yönetilerek daha etkin bir yapının kurulması hususunda önerileri basında yer almıştır (<https://www.milliyet.com.tr/gundem/robot-doktorlar-donemi-basliyor-6220353>). Dr. Özdemirci, Çalıştay sonrası “Dilekçe Hakkında Dijital Dönüşüm ve Ulusal Dilekçe Bilgi Sistemi” başlıklı çalışmasını TBMM’ne sunmuştur.

Eş zamanlı 3 oturumdan oluşan Çalıştay, dilekçe hakkı kapsamında idareden gelen cevapların kalitesinin artırılması, vatandaşların hak kayıplarının önlenmesi ya da telafi edilmesi ve benzeri amaçlar için sistem, süreç, uzmanlaşma, koordinasyon ve benzeri hususların gözden geçirilerek geliştirilmesi ve etkin bir yönetim süreci için yapılması gerekenler hususlarında önemli katkılar sağlamıştır. Çalıştay’ın çıktılarının kitap olarak TBMM tarafından yayınlanmasının planlandığı ifade edilmiştir.



## Haberler

Hazırlayan: Burcu Yılmaz  
Ankara Üniversitesi BİL-BEM  
[brcyilmaz@ankara.edu.tr](mailto:brcyilmaz@ankara.edu.tr)

### “Arşiv Buluşmaları” 13 Şubat’ta Ankara’da Gerçekleştirildi

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Arşiv Dairesi Başkanlığı tarafından başlatılan ve önümüzdeki süreçte de sürdürülmesi planlanan “Arşiv Buluşmaları” konferans serisinin ilki 13 Şubat 2020 tarihinde “Arşivlerde Dijital Dönüşüm, Yenilikçi Teknolojiler” konusunda Dergimiz Editörü Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ tarafından verildi.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Arşiv Dairesi Başkanlığı tarafından düzenlenen “Arşiv Buluşmaları”nın ilki 13 Şubat 2020 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Programın

açılışında konuşan Arşiv Dairesi Başkanı Dr. Bekir Tarık YİĞİT, bu programla personelin arşivcilik konusunda uzmanlar ve akademisyenler ile bir araya geleceğine ve arşivcilik ile ilgili konuların tartışılacağını belirterek, projenin önemine dikkat çekmiştir.



Önümüzdeki süreçte de sürdürülmesi planlanan “Arşiv Buluşmaları” konferans serisinin ilk konuşmacısı olarak Dergimiz Editörü Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ tarafından verilmiştir. Özdemirci panelde “Arşivlerde Dijital Dönüşüm, Yenilikçi Teknolojiler” başlıklı sunumuyla son dönemde arşivcilik alanında yaşanan gelişmelerden bahsetmiştir.



Sunumunda arşivleri bilgi çağının yapıtaşlarından biri olarak ele alan Özdemirci, dijital dönüşüm ile beraber bilgi yönetim sistemlerinin geçirdiği değişimi, Cumhurbaşkanlığı Bilim, Teknoloji ve Yenilik Politikaları Kurulu (BTYPK) tarafından öncelik verilmesi gereken alanlar olarak belirlenen ve günümüz önemli teknolojilerinden olan robotik ve mekatronik, yapay zeka, büyük veri, bilgi güvenliği ve genişbant teknolojileri gibi yeni alanların bilgi sistemleriyle entegrasyonunun gerçekleştirilmesinin gerekliliklerini ve bunun önemini vurgulamıştır. Ayrıca yeni nesil bilgi, belge yöneticisi ve arşivcilerin hangi özelliklere sahip olması gerektiğine de değinen Özdemirci, veri merkezi olarak arşivler ve milli e-arşiv bilgi sistemi ağı ve kurumsal yapılanmalara da değinerek, alanımızda değişim ve

dönüşümün bir seçenek değil, zorunluluk olduğunu belirtmiştir.

Panelle ilgili bilgiye <https://www.tkgm.gov.tr/tr/icerik/arsiv-bulusmalari-basladi> adresinden erişebilir.



## Haberler

Hazırlayan: Burcu Yılmaz  
Ankara Üniversitesi BİL-BEM  
[brcyilmaz@ankara.edu.tr](mailto:brcyilmaz@ankara.edu.tr)

## Ankara Üniversitesi BİL-BEM Yayınları Ücretsiz Olarak Erişime Açıldı

COVID-19 sürecinde evde kalma tedbirleri, uzaktan eğitim uygulamaları nedeniyle Ankara Üniversitesi Bilgi Yönetim Sistemleri Belgelendirme ve Bilgi Güvenliği Merkezi (BİL-BEM) Yayınları ile Prof. Dr. Fahrettin Özdemirci'nin yazarı olduğu ve yazarları arasında bulunduğu kitaplar (12 kitap) ortak yazarların da onayı alınarak e-Kitap olarak öğrencilerin ve araştırmacıların erişimine ücretsiz olarak açılmıştır.

Kitaplar:

- *Bilgi Yönetimi ve Bilgi Güvenliği: eBelge-eArşiv-eDevlet-Bulut Bilişim-Büyük Veri-Yapay Zeka./* Ed. B. Yalçınkaya, M. A. Ünal, B. Yılmaz, F. Özdemirci. Ankara: Ankara Üniversitesi BİL- BEM, Aralık 2019.
- *Bilginin Bilgiyle Savaşı: Belge ve Bilgi Yönetimi Vizyonuyla.../* M. Torunlar, F. Özdemirci. Ankara: Ankara Üniversitesi BİL- BEM, Ekim 2019.
- *Profesyonel Arşivci./* M. Torunlar. Ankara: Ankara Üniversitesi BİL-BEM, Haziran 2019.
- *Bilgi Sistemleri ve Bilişim Yönetimi: Beklentiler ve Yeni Yaklaşımlar./* Ed. F. Özdemirci, Z. Akdoğan. Ankara: Ankara Üniversitesi BİL-BEM, Aralık 2017.
- *Kurumsal Belleklerin Geleceği: e-BEYAS 2015 Sempozyumu Bildiriler Kitabı./* F. Özdemirci, N. Özel, T. Çakmak, Z. Akdoğan, B. Yalçınkaya. Ankara: Ankara Üniversitesi BEYAS, Nisan 2016.
- *Bilgi Çağında Arşivsel Bilgi Analizi: Bilgi-İktidar-İdeoloji-Devlet./* F. Özdemirci, M. Torunlar. Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi, 2015.
- *Elektronik Belge Yönetimi ve Arşiv Uygulamaları: e-BEYAS 2014 Sempozyumu Bildiriler Kitabı./* F. Özdemirci, Z. Akdoğan, N. Kızıltepe. Ankara: Ankara Üniversitesi BEYAS, Şubat 2015.
- *Elektronik Belge Yönetimi ve Arşivleme Sistemi: Geçiş Süreci ve Uygulama Yönetimi/* F. Özdemirci, Ö.G. Bayram, M. Torunlar, S. Saraç, B. Yalçınkaya. Ankara: Temmuz 2013.
- *Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi (BEYAS) El Kitabı./* F. Özdemirci, M. Torunlar-S. Saraç. Ankara: Aralık 2009.
- *Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi (BEYAS): Tanımlar ve Terimler Sözlüğü./* Fahrettin Özdemirci, Mehmet Torunlar, Selvet Saraç. Ankara: Aralık 2009.



- *Yazışma Yönetimi ve Dosyalama İşlemleri.*/ F. Özdemirci, H. Odabaş. Ankara: Alter, 2005.
- *Kurum ve Kuruluşlarda Belge Üretiminin Denetlenmesi ve Belge Yönetimi.*/ F. Özdemirci. İstanbul: TKD İstanbul Şubesi, 1996.

Kitaplara aşağıda yer alan adreslerden erişebilirsiniz.

**Ankara Üniversitesi BİL-BEM Web Sitesi:** <http://bilbem.ankara.edu.tr/yayinlar/>

**Ankara Üniversitesi Akademik Arşiv Sistemi:** <https://dspace.ankara.edu.tr/xmlui/>

**F. Özdemirci'nin Web Sitesi:** <https://fahrettinozdemirci.com.tr/e-kitaplar-2/>





## *Haberler*

Hazırlayan: Burcu Yılmaz  
Ankara Üniversitesi BİL-BEM  
[brcyilmaz@ankara.edu.tr](mailto:brcyilmaz@ankara.edu.tr)

### **Türkiye’de Arşivlerin Bugünü ve Yarını, Kadınların Arşivlerdeki Yeri Sempozyumu Bu Yıl 14-15 Kasım 2020 Tarihleri Arasında İstanbul’da Düzenlenecek**

“Türkiye’de Arşivlerin Bugünü ve Yarını, Kadınların Arşivlerdeki Yeri” başlıklı sempozyum Beykoz Üniversitesi ve 30. yılını kutlayan Kadın Eserleri Kütüphanesi ve Bilgi Merkezi Vakfı işbirliği ile 14-15 Kasım 2020 tarihlerinde gerçekleştirilecektir. Sempozyumda genel olarak “Genel Arşivcilik” ve “Toplumsal Cinsiyet ve Arşivcilik” ana temaları işlenecektir.

29 konu başlığının yer aldığı sempozyumun temel amacı, Türkiye’de arşivciliğin bugünü ve yarınıyla ilgili sorunların, konuların ve yeni yaklaşımların ele alınabileceği bir tartışma platformu yaratmak ve kadınların arşivlerdeki yerini sorgulamak; Türkiye’nin ilk ve tek kadın konulu kütüphane ve arşiv merkezi Kadın Eserleri Kütüphanesi ve Bilgi Merkezi Vakfı’nın, 30 yıllık çalışmalarını arşivcilik dünyasına tanıtmak ve bu alanda dünyadaki gelişmeleri paylaşmaktır.

Sempozyum ile ilgili detaylı bilgiye <http://kadineserlerisempozyum.beykoz.edu.tr/> adresinden erişilebilmektedir.





e-ISSN 2636-8544

Ankara Üniversitesi BİL-BEM

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/by>