



**ÇALIŞMA BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİNİN  
İŞKUR'A DEVRİ VE SİSTEMİN ENTEGRE  
EDİLMESİ:  
SİSTEM ANALİZİ YAKLAŞIMI**

**Kenan ÖZMEN**

**Yüksek Lisans Tezi  
Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı  
Doç. Dr. Mehmet Sinan BAŞAR  
2017  
Her Hakkı Saklıdır**

**T.C.**  
**ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI**

**Kenan ÖZMEN**

**ÇALIŞMA BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİNİN İŞKUR'A DEVRİ**  
**VE SİSTEMİN ENTEGRE EDİLMESİ:**  
**SİSTEM ANALİZİ YAKLAŞIMI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**TEZ YÖNETİCİSİ**  
**Doç. Dr. Mehmet Sinan BAŞAR**

**ERZURUM - 2017**



T.C.  
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TEZ BEYAN FORMU



23/03/2017

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

**BİLDİRİM**

*Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddelerine* göre hazırlamış olduğum "Çalışma Bölge Müdürlüklerinin İş Kur'a Devri ve Sistemin Entegre Edilmesi : Sistem Analizi Yaklaşımı " adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

*Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının* ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

- ☐ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim/Raporum sadece Atatürk Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- ☒ Tezimin/Raporumun 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

23.03.2017

Kenan ÖZMEN



**T.C.  
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**



**TEZ KABUL TUTANAĞI**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

Doç Dr. Mehmet Sinan BAŞAR danışmanlığında, Kenan ÖZMEN tarafından hazırlanan bu çalışma 23 / 03 / 2017 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

**Başkan** : Doç. Dr. M. Sinan BAŞAR

İmza: .....

**Jüri Üyesi** : Doç. Dr. Abdulkadir KAYA

İmza: .....

**Jüri Üyesi** : Yrd. Doç. Dr. Mustafa KESKİNKILIÇ

İmza: .....

Yukarıdaki imzalar adı geçen öğretim üyelerine aittir. 23 / 03 / 2017

Prof. Dr. Mehmet TÖRENEK  
Enstitü Müdürü

F-85/01/21.10.2016

## İÇİNDEKİLER

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| ÖZET.....                            | V    |
| ABSTRACT .....                       | VI   |
| KISALTMALAR VE SİMGELER DİZİNİ ..... | VII  |
| ŞEKİLLER DİZİNİ .....                | VIII |
| TABLolar DİZİNİ .....                | IX   |
| ÖNSÖZ.....                           | X    |
| GİRİŞ .....                          | 1    |

## BİRİNCİ BÖLÜM

### YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMİ VE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

|                                                                                            |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1.1. VERİ-ENFORMASYON-BİLGİ-ÜST BİLGİ KAVRAMLARI VE<br/>ARALARINDAKİ İLİŞKİLER.....</b> | <b>4</b> |
| 1.1.1. Veri.....                                                                           | 4        |
| 1.1.2. Enformasyon .....                                                                   | 5        |
| 1.1.3. Bilgi .....                                                                         | 5        |
| 1.1.4. Üst Bilgi .....                                                                     | 7        |
| 1.1.5. Veri, Enformasyon, Bilgi ve Üst Bilgi İlişkisi .....                                | 7        |
| <b>1.2. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ .....</b>                                                    | <b>8</b> |
| 1.2.1. Bilişim Teknolojilerinin Kapsamı .....                                              | 9        |
| 1.2.3. Bilişim Teknolojilerinin Özellikleri .....                                          | 9        |
| <b>1.3. SİSTEM NEDİR? .....</b>                                                            | <b>9</b> |
| 1.3.1. Sistem Elemanları ve İlişkileri .....                                               | 11       |
| 1.3.2. Sistemin Sınıflandırılması .....                                                    | 11       |
| 1.3.2.1. Sürekli ve Kesikli Sistemler .....                                                | 11       |
| 1.3.2.2. Deterministik ve Olasılıksal Sistemler .....                                      | 12       |
| 1.3.2.3. Açık ve Kapalı Sistemler .....                                                    | 12       |
| 1.3.2.4. Statik ve Dinamik Sistemler .....                                                 | 12       |
| 1.3.2.5. Basit ve Karmaşık Sistemler.....                                                  | 12       |
| 1.3.2.6. Canlı ve Cansız Sistemler .....                                                   | 12       |
| 1.3.2.7. Doğal ve İnsan Yapısı Sistemler.....                                              | 13       |

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| 1.3.2.8. Soyut ve Somut Sistemler.....                  | 13        |
| 1.3.3. Sistemin Özellikleri.....                        | 13        |
| 1.3.4. Bilişim Sistemi Çeşitleri.....                   | 13        |
| 1.3.4.1. Muamele İşlem Sistemleri .....                 | 14        |
| 1.3.4.2. Ofis Otomasyon Sistemleri.....                 | 14        |
| 1.3.4.3. Bilgi Çalışma Sistemleri .....                 | 15        |
| 1.3.4.4. İletişim Destek Sistemleri.....                | 15        |
| 1.3.4.5. Yönetim Bilişim Sistemleri .....               | 15        |
| 1.3.4.6. Karar Destek Sistemleri.....                   | 17        |
| 1.3.4.7. Üst Düzey Yönetici Destek Sistemleri .....     | 19        |
| 1.3.5. Veri tabanı Yönetim Sistemleri.....              | 20        |
| 1.3.6. Sistem Analizi ve Tasarımı .....                 | 21        |
| 1.3.7. Sistem Tasarım Aşamaları.....                    | 24        |
| 1.3.7.1. Fizibilite.....                                | 24        |
| 1.3.7.2. Model Kurma ve Simülasyon .....                | 25        |
| 1.3.7.3. Optimizasyon.....                              | 26        |
| 1.3.7.4. Denetim.....                                   | 27        |
| 1.3.7.5. Güvenilirlik.....                              | 27        |
| 1.3.8. Genel Tasarım .....                              | 28        |
| 1.3.9. Ayrıntılı Tasarım .....                          | 28        |
| <b>1.4. BİLGİ SİSTEMLERİNDE KULLANILAN ARAÇLAR.....</b> | <b>29</b> |
| 1.4.1. Akış Şemaları .....                              | 29        |
| 1.4.2. Karar Tabloları .....                            | 31        |
| 1.4.3. Karar Ağaçları .....                             | 31        |

## İKİNCİ BÖLÜM

### ÇALIŞMA BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİNİN KAPATILIP İŞKUR'A DEVREDİLMESİYLE YENİ SİSTEMİN ENTEGRE SÜRECİ VE SİSTEM ANALİZİ YAKLAŞIMI

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| <b>2.1. METODOLOJİ .....</b> | <b>33</b> |
| 2.1.1. Problem Durumu .....  | 33        |
| 2.2.2. Amaç ve Önem.....     | 34        |

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.3. Evren ve Örneklem.....                                      | 34        |
| 2.2.4. Sınırlılıklar.....                                          | 35        |
| <b>2.2. ÇALIŞMA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜNÜN DEVRİYLE BİRLİKTE İŞKUR'A</b>   |           |
| <b>ENTEGRE EDİLEN YENİ SİSTEMİN SİSTEM ANALİZİ YAKLAŞIMI .....</b> | <b>35</b> |
| 2.2.1. Mevcut Sistemin Analizi .....                               | 37        |
| 2.2.1.1. Bakanlık.....                                             | 38        |
| 2.2.1.2. Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü.....                    | 38        |
| 2.2.1.3. Türkiye İş Kurumu Teşkilat Yapısı .....                   | 40        |
| 2.2.1.4. Çalışma İlişkileri Servisi .....                          | 42        |
| 2.2.1.5. Bölge Otomasyonu .....                                    | 42        |
| 2.2.1.6. ALO 170 .....                                             | 43        |
| 2.2.1.7. BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi).....                 | 44        |
| 2.2.2. Teknik Yapı.....                                            | 45        |
| 2.2.2.1. Sistem Donanımı ve Güvenliği.....                         | 45        |
| 2.2.2.2. Sisteme Giriş.....                                        | 48        |
| 2.2.2.3. İş Süreci Yapısı.....                                     | 48        |
| 2.2.2.4. Toplu İş Sözleşmesi.....                                  | 48        |
| 2.2.2.5. Şikayet .....                                             | 51        |
| 2.2.3. Bölge Otomasyon Sisteminin Tanıtılması.....                 | 54        |
| 2.2.3.1. İşyeri Arama .....                                        | 55        |
| 2.2.3.2. Tescil.....                                               | 57        |
| 2.2.3.3. Teftiş .....                                              | 58        |
| 2.2.3.4. Şikayet .....                                             | 59        |
| 2.2.3.5. Ceza .....                                                | 60        |
| 2.2.3.6. SGK Sekmesi.....                                          | 61        |
| 2.2.3.7. Sendika .....                                             | 62        |
| 2.2.3.8. Matbu Formlar .....                                       | 63        |
| 2.2.3.9. Yardım .....                                              | 63        |
| 2.2.3.10. Linkler.....                                             | 64        |
| 2.2.3.11. Ayarlar .....                                            | 65        |
| 2.2.4. Mevcut Sistemdeki Sorunların Tespiti .....                  | 65        |
| 2.2.4.1. Kullanıcılardan Kaynaklanan Sorunlar.....                 | 66        |

|                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.4.1.1. Bilgisayar Okuryazarlığı ve Donanım/ Yazılım Altyapısının Yetersizliği..... | 66        |
| 2.2.4.1.2. Organizasyonel İşleyişin Karışık Olması.....                                | 67        |
| 2.2.4.1.3. Çalışanlarla İletişimsizlik.....                                            | 67        |
| 2.2.4.1.4. Çalışanlara Motivasyon ve Teşvikin Yeterli Düzeyde Olmaması ....            | 68        |
| 2.2.4.1.5. Sistemi Kullananların İşlerine Yeterince Önem Göstermemesi .....            | 68        |
| 2.2.4.2. Sistemden Kaynaklanan Sorunlar.....                                           | 68        |
| 2.2.4.3. Sistemden Kaynaklanan Sorunlara Çözüm Önerileri .....                         | 69        |
| <b>SONUÇ.....</b>                                                                      | <b>73</b> |
| <b>KAYNAKÇA .....</b>                                                                  | <b>76</b> |
| <b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>                                                                   | <b>80</b> |

**ÖZET**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**ÇALIŞMA BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİNİN İŞKUR'A DEVRİ VE SİSTEMİN  
ENTEGRE EDİLMESİ:  
SİSTEM ANALİZİ YAKLAŞIMI**

**Kenan ÖZMEN**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. M. Sinan BAŞAR**

**2017, 80 sayfa**

**Jüri: Doç. Dr. M. Sinan BAŞAR**

**Doç. Dr. Abdulkadir KAYA**

**Yrd. Doç. Dr. Mustafa KESKİNKILIÇ**

Bu tezde, Çalışma Bölge Müdürlüklerinin kapatılıp İş Kur'a devredilmesiyle birlikte Bölge Otomasyon Sisteminin, İş Kur sistemine entegre edilmesi ve bu entegre sonucunda karşılaşılan sorunlar ve sağladığı yararlar incelenmiştir. Bölge Otomasyon Sistemi tanıtılmıştır.

Devirle birlikte karşılaşılan sorunlar ve sistemin geliştirilebilmesi için çözüm önerileri araştırılmıştır. Sistemin donanım ve yazılımında altyapının sürekli güncellenmesi, kamu görevlilerine düzenli eğitim verilmesinin kamu hizmetlerinin sunumunda niteliği artıracığı sonucuna varılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Sistem, Sistem Analizi ve Tasarımı, Bilgi Sistemleri, Yönetim Bilişim Sistemleri.

**ABSTRACT**

**MASTER’S THESIS**

**TRANSFERRING OF REGIONAL DIRECTORATE OF LABOR TO THE  
TURKISH EMPLOYMENT ORGANIZATION AND INTEGRATION OF THE  
SYSTEM: APPROACH OF SYSTEM ANALYSIS**

**Kenan ÖZMEN**

**Advisor: Assoc. Prof. Dr. Mehmet Sinan BAŞAR**

**2017, 80 Pages**

**Jury: Assoc. Prof. Dr. Mehmet Sinan BAŞAR  
Assoc. Prof. Dr. Abdulkadir KAYA  
Assist. Prof. Dr. Mustafa KESKİNKILIÇ**

In this thesis, integration of Regional Automation Systems to the system of Turkish Employment Organization with the being closed of Regional Directorate of Labor and transferred to the Turkish Employment Organization, the troubles that has been encountered and the provided benefits have been studied.

The troubles that has been encountered with the transferring and the solution proposals for the improving of the systems have been researched. It has been concluded that continuously updating of the system’s software and hardware basis and training of the public personnel regularly will increase the quality of service provided for the public.

**Key Words:** System, System Analysis and Design, Information Systems, Management Information Systems.

**KISALTMALAR VE SİMGELER DİZİNİ**

|          |                                                                              |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|
| BAĞ-KUR  | : Esnaf ve Sanatkarlar ve Diğer Bağımsız Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kurumu |
| BİMER    | : Başbakanlık İletişim Merkezi                                               |
| ÇSGB     | : Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı                                       |
| İBBK     | : İş ve İşçi Bulma Kurumu                                                    |
| İŞKUR    | : Türkiye İş Kurumu                                                          |
| KDS      | : Karar Destek Sistemleri                                                    |
| KPSS     | : Kamu Personeli Seçme Sınavı                                                |
| MERNİS   | : Merkezi Nüfus İdare Sistemi                                                |
| LAN      | : Local Area Network                                                         |
| RTF      | : Rich Text Format                                                           |
| OECD     | : Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü                                      |
| STİSK    | : Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu                                   |
| SGK      | : Sosyal Güvenlik Kurumu                                                     |
| TİS      | : Toplu İş Sözleşmesi                                                        |
| UYAP     | : Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi                                           |
| ÜDYDS    | : Üst Düzey Yönetim Destek Sistemleri                                        |
| V.H.K.İ. | : Veri Hazırlama Kontrol İşletmeni                                           |
| YBS      | :Yönetim Bilişim Sistemleri                                                  |

## ŞEKİLLER DİZİNİ

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Şekil 1.1. Veri, Enformasyon, Bilgi ve Üst Bilgi İlişkisi .....      | 7  |
| Şekil 1.2. Yönetim Bilişim Sisteminin Temel Anlamı. ....             | 16 |
| Şekil 1.3. Veri Akış Şemalarının Çiziminde Kullanılan Simgeler. .... | 30 |
| Şekil 2.1. Mevcut Sistemin Analizi .....                             | 37 |
| Şekil 2.2. Türkiye İş Kurumu Organizasyon Şeması.....                | 41 |
| Şekil 2.3. Bölge Otomasyon Sistemi Giriş Sayfası. ....               | 43 |
| Şekil 2.4. ALO 170 Giriş Sayfası. ....                               | 44 |
| Şekil 2.5. BİMER Giriş Sayfası.....                                  | 45 |
| Şekil 2.6. İş Kur Genel Müdürlük IP Ağ Topolojisi.....               | 47 |
| Şekil 2.7. Bölge Otomasyon Sistemi. ....                             | 55 |
| Şekil 2.8. İşyeri Arama Giriş Sayfası.....                           | 56 |
| Şekil 2.9. SGK No İle İşyeri Arama. ....                             | 56 |
| Şekil 2.10. İşyeri Ünvanı İle İşyeri Arama .....                     | 57 |
| Şekil 2.11. Adrese Dayalı İşyeri Arama. ....                         | 57 |
| Şekil 2.12. Tescil .....                                             | 58 |
| Şekil 2.13. Teftiş.....                                              | 59 |
| Şekil 2.14. Şikâyet .....                                            | 60 |
| Şekil 2.15. Ceza .....                                               | 61 |
| Şekil 2.16. SGK .....                                                | 61 |
| Şekil 2.17. Sendika .....                                            | 63 |
| Şekil 2.18. Matbu Formlar. ....                                      | 63 |
| Şekil 2.19. Yardım .....                                             | 64 |
| Şekil 2.20. Linkler .....                                            | 65 |
| Şekil 2.21. Ayarlar .....                                            | 65 |

**TABLÖLAR DİZİNİ**

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tablo 1.1.</b> Sistemlerin Ortak ve Evrensel Değerleri.....                                   | 11 |
| <b>Tablo 1.2.</b> Yönetim Bilişim Sistemleri ve Karar Destek Sistemleri Arasındaki Farklar. .... | 18 |
| <b>Tablo 1.3.</b> Analistte Bulunması Gereken Özellikler. ....                                   | 23 |
| <b>Tablo 2.1.</b> Toplu İş Sözleşmesi Akış Diyagramı.....                                        | 50 |
| <b>Tablo 2.2.</b> Şikayet Akış Diyagramı .....                                                   | 53 |



## ÖNSÖZ

Bu çalışmanın konusunu, Bölge Müdürlüklerinin kapatılması sonucu Bölge Müdürlüklerinin yapmış olduğu iş ve işlemlerin ve kullanmış oldukları portalin İş Kur Genel Müdürlüğün devredilmesi ve bu devirle birlikte ortaya çıkan sorunlar ve devredilen portalin sistem analizi çalışması oluşturmaktadır. Tezimiz İş Kur Genel Müdürlüğünün yapmış olduğu işlemlerin teorik kısmından ziyade devredilen portalin sistem analizi üzerine yoğunlaşmıştır.

Çalışmama bilgi ve tecrübeleriyle katkıda bulunan danışman hocam Doç. Dr. Mehmet Sinan BAŞAR'a, yüksek lisans eğitimim boyunca derslere devam hususunda şahsıma kolaylık gösteren kurumun çalışma ilişkileri servisinde çalıştığım Muş Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürü Mehmet Emin TAYLAN'a, ayrıca yüksek lisans eğitimim boyunca benden desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen sevgili aileme teşekkürlerimi arz ederim.

**Erzurum – 2017**

**Kenan ÖZMEN**

## GİRİŞ

İnsanlık tarihi sosyo-ekonomik yönden incelendiğinde günümüze kadar 3 evreden geçmiştir: Bu evreler; tarım toplumu, sanayi toplumu ve bilgi toplumdur. Bu dönemlerin üretim araçları ve elde edilen ürünlerde kendilerine özgüydü. Her dönemin kendine has sorunları vardı ve bu sorunları çözmek dönemin şartlarıyla gerçekleşmekteydi. Tarım toplumuyla birlikte yerleşik hayata geçilmiş ve şehirleşme başlamıştır. Toprakların kullanılmaya başlanmasıyla birlikte üretim başlamış fakat kullanılan araç gereçlerle üretim çok sınırlı kalmıştır. Dönemin şartlarına göre üretim yapılmakta ve hayvan gücü kullanılmaktadır. Bu dönemde bilgi alış verişi az ve çok yavaştı. Sanayi devrimiyle birlikte yeni bir dönem başlamıştır. Artık üretim ilişkileri değişmiş kendi kendine yeten bir üretim değil pazar için üretim başlamıştır. Üretim araçları değişmiş, bilgi alış verişi sınırlı da olsa tarım toplumuna göre ilerleme kaydetmiştir. 2. Dünya savaşından sonra bilgisayarların ortaya çıkması yeni bir toplumun habercisi olmuştur. Bu yeni toplum bilgi toplumdur. Bu toplumda önemli olan bilgidir. Bilgi toplumu bilginin kullanımının yaygınlaştığı, insanların bilgiye ulaşımının kolay olduğu bir toplumdur. İçinde bulunduğumuz bilgi toplumunda bilginin işlenmesi, ayıklanması, tasnifi, aktarılması ve yeniden üretilmesi önem kazanmaya başlamıştır.

İçinde bulunduğumuz bilişim çağında her alanda dönüştürücü değişimler yaşamaktayız. İnsanlar internet üzerinden alışveriş yapmakta, sosyal ortam üzerinden gruplar oluşturup kamuoyu oluşturmakta, dünyada olup bitenden anında haberdar olmaktadır.

Bilgisayar ve internetin hayatta bu kadar yer almasına kamunun kayıtsız kalması düşünülemez. Kamu kurumlarının interneti ve bilgisayarı yaygın olarak kullanmasıyla birlikte hep sorun olan bürokrasi işlemleri azalmaya başlamaktadır. Eskisi gibi uzun kuyruklar oluşmamakta, vatandaşa daha kaliteli hizmet sunulmaktadır. Zaman, mekân, maliyet, emek faydasının yanı sıra arşivleme ve güvenlik gibi yararları da vardır. Zaman ve mekân boyutu tamamen değişmekte, istenildiği anda istenildiği yerden çalışma yapılabilmektedir. Memuriyette mesai kavramı değişime uğramaya başlamıştır. Öğle arası, akşam ya da hafta sonu gerektiğinde işlem yapılabilir hale gelmektedir. Arşivlemenin bilgisayar veri tabanlarına yüklenmesiyle birlikte kamu kurumlarının

arşivleme için yer ayırması bir nebze de olsa ortadan kalkmaktadır. Bilgisayarda arşivlenen belgelerin doğal afetlere karşı, kaybolmaya, yıpranmaya karşı daha güvenilir hale gelmiştir. Emek konusunda ise daha az personelle daha çok iş yapılmakta, mesai saatleri rutin işlerin azalmasıyla daha verimli ve daha etkin hale gelmektedir. Çalışanlar bilgisayarlara kullanıcı girişi yaparak işlem yaptığından hangi işlemin hangi personel tarafından yapıldığına kolaylıkla erişilebilmekte, evrakın hangi personelde olduğuna kolaylıkla ulaşılabilmektedir.

Bilgisayarların artık her yerde kullanılması ve internete erişimin bu kadar rahat olması insanların hayatını kolaylaştırdığı bir gerçektir. Ancak hayatımızı kolaylaştırmakla birlikte yeni sorunlar da ortaya çıkmıştır. Okuryazarlığın yanı sıra bilişim okuryazarlığı da önem kazanmaya başlamıştır. Artık yeni nesilden beklenen bilişim teknolojilerine vakıf olmak, bilgisayarları rahatlıkla kullanmak ve konumuna göre bilgiyi işleyip yeniden üretmektir. Bilgisayarı kullanan bütün toplumlarda bilgisayar yazılımlarında hemen hemen herkes hata, sorun ve eksikliklerle karşılaşmaktadır. Genelde hata ve sorun karşısında hemen hemen herkes bilgisayarı yeniden başlatıp durumun düzelişini kontrol eder. Bilgisayarların yeniden başlatılması bazen işe yarasa da hata her zaman giderilememekte ve bir süre sonra yeniden aynı hatayla karşılaşmaktadır. Bu hatanın tamamen ortadan kaldırılabilmesi için sistemin tasarımı gözden geçirilmeli analiz çalışmaları yapılarak hata seviyesi en aza indirilmeye çalışılmalıdır. Sistem analizi ve tasarımı, hataların düzeltilmesi sorunların giderilmesi ve eksikliklerin karşılanması için her zaman doğru etkili ve verimli bir yaklaşımdır. Sistemleri geliştirmek ve yeni bir sistem ortaya çıkarmak içinde yapılanları kapsamaktadır. Varlığını devam ettiren sistemlerin bilgi sistemlerine dönüşmelerini de sistem analizi ve tasarımcıları yapmaktadır.

Bu çalışmanın amacı; Çalışma Bölge Müdürlüklerinin kapatılması sonucu Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü'ne (İŞKUR) devredilen portalın sistem analizinin yapılması, sistemdeki sorunların tespit edilmesi ile analiz sonucunda elde edilen çözümlere yönelik görüş bildirilmesidir.

Çalışmaya genel bir giriş yapıldıktan sonra birinci bölümde yönetim bilişim sistemleriyle alakalı kavramlardan genel olarak bahsedilmiştir. Ayrıca birinci bölümde sistem ve sistem analizi hakkında açıklayıcı bilgiler verilmiştir. İkinci bölümde ise

Çalışma konusu ile ilgili literatür taraması ve bu çalışmanın konusu olan İşKUR’a devredilen çalışma portalının sistem analizi yapılmıştır. Mevcut sistemdeki sorunlar tespit edilirken sistemi kullananlarla e-posta ortamında, telefonla ve yüz yüze görüşülmüş ve bu görüşmeler sonucunda mevcut sorunlar tespit edilmiştir. Mevcut sorunlar iki başlık halinde incelenmiştir. Bu başlıklar: Kullanıcılardan kaynaklanan sorunlar ve sistemden kaynaklanan sorunlardır. Son olarak sistem sorunlarına çözüm önerileri getirilmiş ve bu çözüm önerilerinin hayata geçirilmesine yönelik görüş belirtilmiştir.



## BİRİNCİ BÖLÜM

### YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMİ VE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

#### 1.1. VERİ-ENFORMASYON-BİLGİ-ÜST BİLGİ KAVRAMLARI VE ARALARINDAKİ İLİŞKİLER

Günümüzde veri, enformasyon, bilgi ve üst bilgi kavramları, ekonomik, sosyal, kültürel ve toplumsal zeminde sıkça kullanılmaya başlanmıştır. Özellikle farklı düzlemlerde, çok boyutlu anlamlar taşıyabilen bilgi, üst bilgi, kavramları yanlışlıkla da olsa birbirleri yerine kullanılabilir. İngilizcede “knowledge”, Fransızcada “connaissance” olan kelimeyi ve her iki dilde de bilgi anlamında kullanılan kelime olan “information” kelimesini Türkçede “ bilgi” kelimesi karşılamaktadır. Bunun yanı sıra kimi yerde “information” kelimesini tanımlamak için kelimenin Fransızca okunuşu olan “enformasyon” ve “bilişim” terimleri de kullanılmaktadır. Knowledge teriminin karşılığı olarak “bilgi” teriminin kullanılması gerektiğini savunanların yanı sıra bu terimin karşılığı olarak son zamanlarda “üst bilgi” teriminin kullanımı yaygınlaşmaya başlamıştır (Çelik ve Akgemci, 2010: 1).

##### 1.1.1. Veri

Veri, bilgi işleme sürecinin temel girdisi olarak çeşitli sembol, harf, rakam ve işaretlerle temsil edilebilen, ham, işlenmeye hazır, işlenmemiş izlenimler ya da gerçeklerdir (Donough, 1963: 17).Veri olaylar hakkında birbirinden ayrı nesnel gerçekleri ifade eder (Barutçugil, 1981: 11). Ayrıca Barutçugil (2002, s. 57) veriyi amaçlara bağlı olarak işlemlerin işlenmemiş bir biçimde kaydedilmesi, özümlememiş ve yorumlanmamış gözlemler, işlenmemiş gerçekler olarak tanımlamıştır. Modern kurumlarda veri, teknolojik sistemlerde saklanır ve çoğu kez bir anlam veya içerik teşkil etmez.

Veri, enformasyon, bilgi ve üst bilgiyi hiyerarşik olarak sıralarsak en alt basamaktadır. Veri işlendiği zaman bilgi haline gelir.

### 1.1.2. Enformasyon

Belli bir şekilde sokulmuş, anlamlı ve insanlara faydalı olabilecek veriye Enformasyon denilmektedir (Laudon ve Laudon, 2011: 15). Enformasyon anlamlıdır, amacı vardır, konu ile ilgilidir, belirli bir amaç için şekillenmiştir (Awad ve Ghaziri,2004: 36). Enformasyon olaylar, şahıslar ve farklı veriler arasında ilişki kurarak, daha sağlıklı sonuçlar elde etmemizi sağlar (Boisot,1998: 12). Barutçugil (2002, s. 57) enformasyonu düzenlenmiş veri olarak tanımlamıştır. Düzenleme başkaları tarafından yapılır ve yalnızca ilgili kişi için bir anlam taşımaktadır. Dünya Bankasının “ Kalkınma İçin Enformasyondan Yararlanma “ adlı raporunun “ Tanımlamalar” başlığının altında enformasyonu; toprak, emek, sermaye ve enerji gibi temel kategoriler içerisinde yer alan bir üretim faktörü olarak kavramsallaştırılmaktadır (Törenli,2004: 24). Veri ve enformasyon, bilginin oluşmasında ve kaybolmasında önemli iki unsurdur. Veri olmadan enformasyona ulaşmak, enformasyon olmadan da bilgi elde etmek zordur (Abdullah ve Diğerleri, 2005: 39).

Bu tanımlamalardan hareketle enformasyon; verinin işlendikten sonra anlamlı bir şekilde bir araya getirilerek, ilişkiler ve amaçlarla donatıldıktan sonra yeniden düzenlenmiş veriler topluluğu şeklinde özetlenebilir.

### 1.1.3. Bilgi

Bilgi, günümüzde hala tartışılan bir kavram olsa da Bilgi Yönetimi ve Bilişim disiplinlerinde işlevselliği ön plana çıkarılarak tanımlanmaya çalışılan bir kavramdır. Bu disiplinlerde bilgi kavramsal boyuttan çıkıp uygulama boyutunda ele alınmaktadır. Bu disiplinler söz konusu olduğunda bilginin tanımı farklı şekillerde yapılmaktadır. Bilgi, enformasyonun yararlı olabilmesi için uygun bir şekilde bir araya gelmesidir (Gülseçen,2015: 18).

Sözlük anlamıyla bilgi kelimesi, “bir iş veya konu hakkında bilinen şey; malumat” veya “ doğruluğu, verili nesnel ve öznel koşullarda gerekli ve yeterli sayılan kanıtlarla temellendirilmiş, önermeler biçiminde dile getirilebilen bilinç içeriği şeklinde tanımlanmaktadır (Çelik ve Akgemci,2010: 3). Bilgi gerekçelendirilmiş gerçek inançtır. Kişi kendi inançlarının doğruluğunu dünyaya ilişkin gözlemlerine dayanarak

gerekçelendirir. Bu gözlemler ise kişiye özgü bakış açısına, kişisel duyarlılık düzeyine ve bireysel deneyimlere dayanır (Nonaka ve Diğerleri,2002: 72).

Enformasyon birikiminden alınan kaynaklarla kişisel bilgi birikimi ve deneyimden meydana gelen, enformasyondan daha özel ve uzmanlık gerektiren yorumlanmış enformasyona bilgi denir (Odabaş,2009: 71).

Bilginin ne olduğunu ve neye yaradığını daha iyi anlamak için belirli kriterlere göre bilgiyi sınıflandırıp açıklamak gerekir.

**-Açık Bilgi ve Örtülü Bilgi:** Kitap, doküman, rapor, kısa not ve eğitim kurslarında düzenlenen bilgilerdir. Açık bilgi direk tecrübeden elde edilen bilgi olduğu için örtülü bilgiye göre daha hızlı iletilebilme şansına sahiptir. Açık bilgi tecrübeden elde edilmiş olan bilgilerdir. Bu bilgi, kelime, rakam, bilimsel formül, kayıt veya ürün şeklinde ifade edilebilir. Kişilere formal ve sistematik olarak iletilebilir. Örtülü bilgi, insanın aklına tecrübe ve iş aracılığıyla oturtulan bilgidir. Bu bilgi, tecrübe yıllarından gelen sezgi, duygu, değer ve inançları içeren bilgilerdir. Bu bilgi açık bilgiyi oluşturmak için kullanılan bilgidir ve diyalog, metafor ve senaryo kullanımıyla iletilmektedir. Kolay fark edilir, kişiseldir, nitelendirildiği ve başkalarıyla paylaşımı zordur (Awad ve Ghaziri, 2004: 46).

**-Ortak Anlayış Olarak Bilgi:** İnsanların kazandıkları tecrübe ve olgulardan oluşan, insanların kabullenmek için edindikleri bilgi türüdür. Ortak anlayış insanların farklı şekillerde ve tutarlarda sahip oldukları bilgidir (Awad ve Ghaziri,2004: 44).

**-Sığ ve Derin Bilgi:** Sığ bilgi, problem alanının en asgari anlaşıldığını gösteren bilgidir. Derin bilgi tecrübe ile kazanılan ve zor kararlarda problemlerin çözümünde kullanılan bilgidir (Awad ve Ghaziri, 2004: 42).

Bilgi kavramı, genel planda, sistem içinde ve sistemle çevresi arasında dolaşan bilgi diye ikiye; sistemle çevresi arasında dolaşan bilgi de, belirli bir sistemle birleştiricisi olduğu üst sistem, eş düzeyde iki sistem ve sistemle hizmet gördükleri arasında dolaşan bilgi diye üçe ayrılır (Fişek,2005: 42).

İyi karar vermenin gerekli malzemesi bilgidir. Bu yüzden bilgi kaynakları belirlenmelidir (Bush ve Robbins, 1991:6-7). Bilgi bir kere oluşmuş, durağan bir şey değildir. Bilgi, örgütte sağlanan bilgi ortamlarında doğabilir, örgütte bir paradigmanın

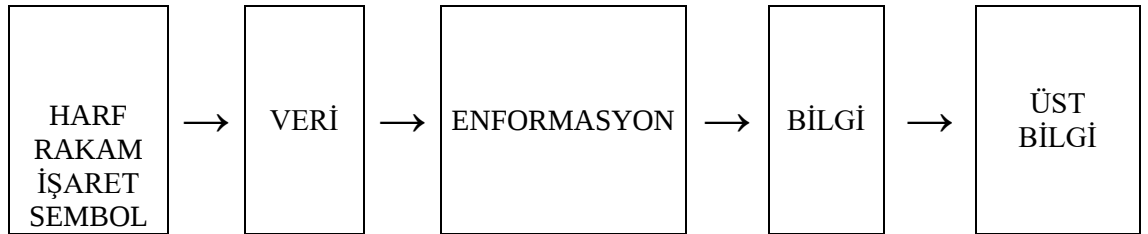
ölümüyle ya da bir işin sonuçlanması ve bir daha tekrarlanmaması ile ölebilir, bilgi onu üreten ve sürekli tekelinde olan kişi tarafından kişiselleştirilebilir, bilgi daha sonra kullanılmak üzere veri veya süreçlerde saklanabilir (Bell, 2009: 11).

#### 1.1.4. Üst Bilgi

Üst bilgi, özel bir amaca yönelik olarak bilgilerin çeşitli analiz, sınıflama ve gruplama işlemlerinden geçirilmesiyle ileri zaman diliminde potansiyel olarak kullanılmaya hazır hale getirilmiş olan bilgidir (Köksal,1981: 87). Üst bilgi bilgidir türetilir. Belli bir amaca yöneliktir ve bilginin çeşitli sınıflama, analiz ve gruplama işlemlerinden geçirilerek potansiyel olarak kullanılmaya hazır hale getirilmesidir (Çelik ve Akgemci, 2010: 4). Bensghir (1996,s. 14) üst bilgiyi yargılama ile elde edilen deneyimler olarak tanımlamıştır.

#### 1.1.5. Veri, Enformasyon, Bilgi ve Üst Bilgi İlişkisi

Bu kavramlar birbirlerini tamamlayan, birbirlerinin devamı olan, birbirlerini besleyen ve birbirleriyle ilişkili kavramlardır. Ancak bu dört terim (veri, enformasyon, bilgi, üst bilgi) anlam bakımından birbirlerinden tamamen farklıdır ve her biri bilgi işleme sürecinin değişik aşamalarında çıktı olarak ortaya çıkan ürünlerdir. Kavramlar arasındaki ilişki aşağıda Şekil 1 de gösterilmiştir. Bilginin elde edilmesi belli bir süreç çerçevesinde gerçekleşir. Bu sürecin başlangıç kısmında verileri teşkil eden simge, harf, rakam, işaretler vardır ve sırasıyla verilerden enformasyon, enformasyondan da bilgi, bilgidir de üst bilgi elde edilir (Çelik ve Akgemci, 2010: 4).



**Şekil 1.1.** Veri, Enformasyon, Bilgi ve Üst Bilgi İlişkisi

Toffler (2006, s. 134) veri, enformasyon, bilgi kavramlarını şu şekilde tanımlayıp açıklamıştır. Veri genellikle farklı maddeleri tek bir bağlamda toplamak için kullanılır; örneğin, ‘250 hisse’ gibi. Bunlar değerlendirildiğinde enformasyon haline gelirler; örnek

olarak ‘ A şirketine ait 250 hisse senedimiz var ‘ gibi. Enformasyon daha geniş, daha yüksek kalıplara yayılıp başka kalıplarla bağlantılı hale getirildiğinde, bilgi dediğimiz şeyi elde ederiz; örneğin pazarda iki puan yükselen A şirketine ait 250 hisse senedimiz var ama volüm düşük ve muhtemelen devlet faiz oranlarını yükseltecek gibi.

## 1.2. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ

Bilişim teknolojileri genel olarak, bilgi odaklı ve geniş bir kapsama sahip olduğundan tanımlanmasında güçlük çekilmekte fakat bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere verilen genel isimdir (Çelik ve Akgemci, 2010: 11). İnsanoğlunun teknik, ekonomik ve toplumsal alanlardaki iletişimde kullandığı ve bilimin dayanağı olan özellikle elektronik makineler aracılığıyla, düzenli ve ussal biçimde işlenmesine bilişim bilimi denir. Bilgi olgusunu, bilgi saklama, erişim dizgeleri, bilginin işlenmesi, aktarılması ve kullanılması yöntemlerini, toplum ve insanlık yararı gözeterek inceleyen uygulamalı bilim dalı (Köksal,1981: 126). Teknik olarak bir örgütte karar verme ve kontrolü destekleyecek şekilde enformasyonu toplayan, topladığı enformasyonu işleyen, depolayan ve dağıtan birbiriyle ilişkili bileşenlere Bilişim Teknolojileri denir (Laudon ve Laudon, 2011: 15). Behan ve Holmes (1990, s. 1) bilişim teknolojileri için yaptıkları tanımda, verilerin kayıt edilmesi, saklanması, bir işlem sürecinden geçmek şartıyla bilgiler üretilmesi, üretilen bilgilere erişilmesi, saklanması ve nakledilmesi gibi işlemlerin etkili ve verimli yapılmasına olanak sağlayan teknolojileri tanımlamada kullanılan bir kavramdır. Bilişim teknolojileri, karar vermeyi, koordinasyon ve kontrolü desteklemenin yanında aynı zamanda yöneticilere ve çalışanlara problemleri analiz etmede, karmaşık konuları görselleştirmede ve yeni ürünler yaratmada yardımcı olur (Laudon ve Laudon, 2011: 15).

Yapılan tanımlardan da anlaşılacağı üzere bilişim teknolojileri bilgiyi toplayan, işleyen, üreten, sonradan yine kullanılmak üzere depolayan ve dağıtan bilgisayar temelli tüm bilişim sistemleridir.

### 1.2.1. Bilişim Teknolojilerinin Kapsamı

Bilişim Teknolojilerinin kapsamını; bilgisayarlar, mikro-elektronik, tümleşik devreler, iletişim teknolojileri, multimedya ve biyo-teknolojiler oluşturmaktadır (Kaleli ve Şen, 2002: 743). 1992 yılında Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD)'nin yayınlamış olduğu raporda bilişim teknolojisi sektörünün kapsadığı alanlar (Öğüt, 2003: 166).

1. Elektronik ve telekomünikasyon endüstrileri, donanım ve bilgisayar içindeki yazılımlar, bilgisayar temelli veri işleme ve iletişim sistemleri.
2. Yazılım endüstrisi; sistem yazılımları ve uygulama yazılımları, yazılım geliştirme araçları, veri tabanları, çeşitli kullanıcı programları.
3. Bilgi hizmet endüstrisi; ticari veri işleme hizmetleri, meslek bilgi hizmetleri, sistem analizi ve bilgi servisleri.

### 1.2.3. Bilişim Teknolojilerinin Özellikleri

Castells (2005, s. 89) bilişim teknolojisi paradigmasının beş temel özelliğinin olduğunu vurgulamıştır.

- 1 Bilişim teknolojilerinin hammaddesi enformasyondur.
- 2 Bilişim teknolojileri yeni teknolojilerin yayılmasında etkilidir.
- 3 Bilişim teknolojilerini kullanan bir sistemin ya da ilişkiler kümesi ağ kurma mantığıyla çalışması.
- 4 Bilişim teknolojisi esnekliği temel alır.
- 5 Bilişim teknolojilerinin son derece bütünleşmiş bir sisteme dönüşümü giderek yayılmaktadır ayrıca ağ toplumunun maddi temelini oluşturmaktadır.

### 1.3. SİSTEM NEDİR?

Günümüzde en fazla kullanım alanı bulmuş sözcüklerden biri sistem sözcüğüdür. Öyle ki sistem sözcüğüne her zaman rastlayabileceğimizi söylemek hiç de abartı olmayacaktır. Günlük konuşmalarda, seçkin toplantılarda sistem sözcüğüyle karşı karşıya gelmekteyiz. Ulaşım sisteminin yetersizliğinden, sağlık sistemindeki aksaklıklardan, bilgisayar sistemlerindeki akıl almaz gelişmelerden söz edildiğini sıkça

duyarız. Bir anlamda çevremizdeki her şey birer sistemden meydana gelmiştir (Mersin, 2000: 1).

Bu kadar geniş anlamlar içeren bir sözcüğün tek bir tanımının yapılması çok güçtür. Bu denli yaygın ve farklı anlamlar içeren bu sözcüğün yapılmış bazı tanımları aşağıda verilmiştir.

Kavram olarak sistem; bir sonuç elde etmeye yarayan, girdiler alıp çıktılar oluşturan, organize bir dönüşüm süreci ile ortak bir amaca yönelik beraber çalışan ve birbirleriyle ilişkili elemanların doğal ve yapay olarak oluşturduğu gruptur (Balaban, 2000: 34). Belirli amaçları başarmak için entegre olmuş biçimdeki girdiler, süreçler, çıktılar ve geri bildirimi içeren kısımların toplamı olan bir bileşendir (Bush ve Robins, 1991: 6). Sistem, bir hedef veya amacı gerçekleştirmek üzere bir arada çalışan birbiriyle ilişkili parçalardan oluşan ve girdi-çıktıları olan sınırları belirlenmiş olan bir bütündür (Kalıpsız ve Diğerleri, 2012: 17). Sistem, bir bütün oluşturmak üzere bir araya gelmiş birbirleriyle karşılıklı ilişki içinde bulunan bileşenlerinin bir amacı gerçekleştirmek üzere uyumlu bir şekilde bir arada çalıştıkları yapıdır. Sistem öyle bir bütündür ki, öğelerinin her hangi bir tanesi diğerleriyle olan ilişkilerinde uyumsuzluk gösterirse, bu durum bütün sistemi etkiler (Öz ve Alp, 2010:1).

Sistem, belli amaçlar doğrultusunda belli sonuçlar elde etmek için aralarında ilişkiler bulunan fiziksel veya kavramsal, birden çok bileşenden oluşan bütündür. Bu tanıma göre sistemin dört önemli unsuru vardır (Keskinkılıç, 1998: 70).

- 1-) Birden çok bileşen.
- 2-) Bileşenler arası ilişki.
- 3-) Bileşenlerin oluşturduğu bir bütün.
- 4-) Bütünün amacı.

Bu denli yaygın ve farklı kullanımlara rağmen, yine de sistem olarak adlandırılan tüm bu kavramların bazı ortak ve evrensel değerler taşıdıkları söylenebilir. Bu ortak ve evrensel değerler; öge, özellik, etkinlik ve durumdur (Mersin, 2000: 1).

**Tablo 1.1.** Sistemlerin Ortak ve Evrensel Değerleri.

|          |                                                                       |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|
| Öge      | Sistem içindeki her hangi bir nesne.                                  |
| Özellik  | Ögenin niteliği.                                                      |
| Etkinlik | Sistemde değişim yaratan süreçler.                                    |
| Durum    | Belli bir zaman noktasında sistemin öge, nitelik ve etkinliğin tanımı |

Öge, özellik ve etkinlik kavramları tüm sistemler için ortak anlamlar taşımaktadır.

### 1.3.1. Sistem Elemanları ve İlişkileri

Sistem elemanlarının her birinin birbirleriyle ilişkisi vardır ve bu elemanlar bir bütün olarak düşünülmektedir. Girdi gereksinimlerinin ne olduğuna karar verebilmek için öncelikle istenen çıktının ne olduğuna karar vermek gerekir (Esen,1998:105). Sistemin temel elemanları; girdi, çıktı, geri besleme ve denetim (Özyılmaz,2014: 10).

- Girdi: Süreçten geçmek için sisteme girecek olan elemanlara denir.
- Çıktı: Dönüşüm süreci ile oluşan elemanları son gidecekleri yere aktarmaya denir.
- Geri Besleme: Sistemin performansı ile ilgili verilere geri besleme denir.
- Denetim: Denetim sistemin amaçları doğrultusunda çalışıp çalışmadığını belirlemek için geri beslemenin izlenmesi ve değerlendirilmesidir.

Süreç ise, girdiyi çıktıya dönüştüren dönüşüm sürecine denir.

### 1.3.2. Sistemin Sınıflandırılması

Genel olarak sistemlerde yapılan sınıflandırmaların amacı, sistemleri ele alınış nedenlerine göre daha düzenli bir şekilde incelemektir.

#### 1.3.2.1. Sürekli ve Kesikli Sistemler

Durum değişkenlerinin değerlerinin zamanla ve sürekli değişkenlik gösterdiği sistemlere sürekli sistemler denir. Bu tür sistemlerde kesiklilik söz konusu olamaz.

Kesikli sistemler; Durum değişkenlerinin yalnızca zaman boyutunun sayılabilir ya da kesikli noktalarında değiştiği sistemlerdir. Bu sistemlere örnek olarak fabrika sistemleri verilebilir. Çünkü Fabrikalardaki sistemlerde parça imalatı ve bunların montajının yapıldığı ayrı ayrı sistemlerden oluşmaktadır (Öz ve Alp, 2010:3).

#### **1.3.2.2. Deterministik ve Olasılıksal Sistemler**

Bu tür sistemlerde girdinin belli olması durumunda sistemin çıktısı kesin olarak bellidir. Sistemin nasıl davranacağı önceden belirlenebilir. Bilgisayar programları bu sistemlere örnek olarak verilebilir.

Olasılıksal sistemler ise davranış kuralları kesin olarak bilinmez bu yüzden önceden davranışı kestirilmeyen sistemlerdir. Bu sistemlerin gelecekteki durumları istatistik yöntemler ve olasılık sayesinde yalnızca tahmin edilebilir (Gökçen, 2011: 29).

#### **1.3.2.3. Açık ve Kapalı Sistemler**

Çevreyle etkileşimi olmayan sistemler kapalı, çevreyle etkileşimi olan sistemler açık sistemlerdir. Açık sistemlerde çevreyle sistem arasında bilgi malzeme ve enerji değişimi olmaktadır (Gökçen, 2011: 30).

#### **1.3.2.4. Statik ve Dinamik Sistemler**

Çevredeki değişikliklere göre tavır alan sistemlerdir. Çevredeki değişiklikler sistemi etkiliyorsa sistem dinamik, etkilemiyorsa sistem statiktir (Gökçen, 2011: 30).

#### **1.3.2.5. Basit ve Karmaşık Sistemler**

Sistemdeki bileşen ve ilişki sayısına göre sistemler; basit, karmaşık ve çok karmaşık olarak 3 e ayrılır. Az bileşen ve ilişki varsa basit, fazla bileşen ve ilişki varsa karmaşık, çok karmaşık olarak sınıflandırılır (Öz ve Alp, 2010: 4).

#### **1.3.2.6. Canlı ve Cansız Sistemler**

Biyolojik özelliklerine göre sınıflandırılan sistem çeşitleridir. Biyolojik özelliği varsa canlı yoksa cansız sistemlerdir (Öz ve Alp, 2010: 4).

### 1.3.2.7. Doğal ve İnsan Yapısı Sistemler

İnsanlar tarafından yapılan sistemler insan yapısı sistemler olarak adlandırılır. İnsan etkisi olmadan oluşan sistemler doğal sistemlerdir (Öz ve Alp, 2010: 4). İnsanlar tarafından yapılan sistemlere örnek olarak bilgisayar sistemleri, insan yapısı olmayan sistemlere ise güneş sistemi örnektir.

### 1.3.2.8. Soyut ve Somut Sistemler

Sistemi oluşturan bileşenlerin hepsi soyut ise bu sistemler soyut eğer bileşenlerinden sadece bir tanesi bile somut ise bu sistemler somut sistemlerdir (Öz ve Alp, 2010: 4).

### 1.3.3. Sistemin Özellikleri

Genel olarak sistemin özellikleri (Kalıpsız ve Diğerleri, 2012: 19).

- Sistemler, girdileri çıktılara dönüştürür.
- Sistemler disiplinler arasıdır.
- Sistem elemanları arasında etkileşim vardır. Parçalar arasındaki iç bağımlılık nedeniyle sistemdeki parçalarda gerçekleşen bir işlem diğerini de etkilemektedir.
- Sistemler farklı elemanlardan oluşur.
- Sistemler hiyerarşiktir.
- Sistemler ortama göre düzenlenmelidir.
- Sistemler, amaç yönelimlidir. Her sistemin belli bir amacı vardır.

### 1.3.4. Bilişim Sistemi Çeşitleri

Bilişim sistemleri hizmet düzeylerine göre incelendiğinde aşağıdaki başlıklar altında toplanabilir (Silahtaroglu, 2010: 16).

- Muamele İşlem Sistemleri
- Ofis Otomasyon Sistemleri
- Bilgi Çalışma Sistemleri
- İletişim Destek Sistemleri

- Yönetim Bilişim Sistemleri
- Karar Destek Sistemleri
- Üst Düzey Yönetici Destek Sistemleri

#### **1.3.4.1. Muamele İşlem Sistemleri**

İşletmeyi ilgilendiren herhangi bir işlemle ilgili bir kaydın alınıp saklanması aşamasını gerçekleştiren bilişim sistemidir. Muamele işlem sistemleri genel olarak daha çok girdi işlemlerini yürüten bir sistemdir. Bir süpermarkette alış veriş yaptığınızda kasadaki görevli her bir ürünün satış miktarı, satış fiyatı, ödeme tipi bunların hepsi bilgisayar veri tabanına kaydolur. Burada kullanılan sistem muamele işlem sistemidir (Silahtaroglu, 2010: 16).

#### **1.3.4.2. Ofis Otomasyon Sistemleri**

Üretim alanında büyük gelişmeler yaşanırken, yüzyıl önce icat edilen daktilo ve telefon dışında, ofislere yeni teknolojilerin girmediği görülmüştür. Bu nedenle 1960'lı yıllardan bu yana ofis çalışanlarının verimlerini artıracak çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. Ofis otomasyon sistemi verileri işleyenlerin ofisteki verimliliklerini artırmayı amaçlayan bir sistemdir. Ofis otomasyon sistemleri, birbirlerine bağlı bilgisayar, donanım ve yazılımdan oluşmaktadır. Bu sistemlerin kalbi genellikle bir yerel alan ağıdır. Bu ağ LAN (Local Area Network), kullanıcılara verileri, sesleri, posta ve görüntüleri ağ boyunca belli bir hedefe göndermelerine izin verir. Ofis otomasyon sistemleri, ofis çalışanlarını etkin hale getirir ve verimliliği artırır (Gökçen, 2011: 99).

Ofis otomasyon sistemleri, bireyler, gruplar ve örgütler arasında elektronik mesajların, belgelerin ve diğer iletişim formlarının toplanmasını, işlenmesini, kayıt altına alınmasını ve aktarılmasını sağlayan bilgisayar temelli bilişim sistemlerine verilen addır (Tekin ve Diğerleri, 2003: 186).

Ofis otomasyon sistemleri sayesinde faks, telefon, rapor, not gibi farklı kaynaklardan gelen bilgiler doğrultusunda hazırlanan belgeler iletişim ağı aracılığıyla örgüt içi veya örgüt dışındaki kişilere iletilerek bilgi akışı sağlanır (Çelik ve Akgemci, 2010: 98).

#### **1.3.4.3. Bilgi Çalışma Sistemleri**

Bilgi çalışma sistemlerinin görevi ihtiyaç duyulan anda gerekli olan bilgiyi sağlamaktır. Genelde bilgi çalışanları; avukatlık, mühendislik, doktorluk, bilim adamlığı gibi meslek sahipleridir. Belirli bir konuda gerek duyulan bazı kararları verebilmek için yeterli düzeyde bilginin sistematik olarak bir araya getirilmesiyle oluşan bilgisayar program sistemleridir. Bilgi çalışma sistemleri yeni bilgiler üretmeyi ve bu bilgileri mevcut bilgi birikimiyle en uygun birleştirmeyi sağlar. Veri işçileri ise daha az resmi eğitim dereceleri olan (sekreter, muhasebeciler) bilgi üretmekten çok işleyen kişilerdir (Akıncı, 2006: 26).

#### **1.3.4.4. İletişim Destek Sistemleri**

Bir işletme de çalışan elemanların birbirleriyle görüşmelerini sağlayan bilişim sistemleridir. En yaygın olarak kullanılan e-posta ve IP üzerinden ses transferi sistemine dayanan ses iletişimi buna örnek olarak verilebilir (Silahtaroglu, 2010: 17).

#### **1.3.4.5. Yönetim Bilişim Sistemleri**

Yönetim bilişim sistemlerinin yapılmış ve benimsenmiş evrensel bir tanımı yoktur. Bu alanda çalışan her kişi yönetim bilişim sistemlerine ayrı bir tanım getirmektedir. Yönetim bilişim sistemine genel bir tanım vermek gerekirse bir örgütün yönetiminde kullanılan bilgilerin işlenmesi ve iletilmesini sağlayan sistemlerdir (Mersin, 2000: 28).

İdari faaliyet ve kararlarda bilginin önemi anlaşılarak, yöneticilerin bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla ayrıca sistem yaklaşımının yönetimde uygulanmasıyla yönetim bilişim sistemi ortaya çıkmıştır. Genel olarak yönetim bilişim sistemi yöneticileri bilgisayar konusunda üst düzeyde bilgilendirmek yerine, bilgisayarları yönetim ile ilgili bilgilerle donatarak, yönetsel zekâyâ ulaşma düşüncesinden doğmuştur. Yönetim, bilgi ve sistem sözcüklerinden oluşan bir kavramdır (Akıncı, 2006: 29).

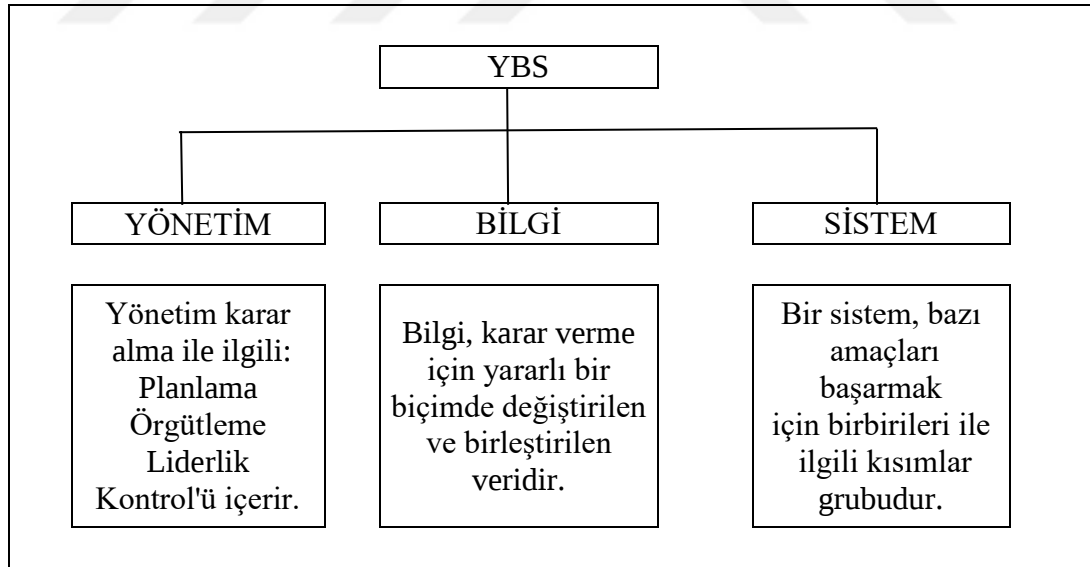
Yönetim bilişim sistemleri işletmelerde yöneticileri zamanında, çeşitli bilgilerle donatabilmek için geliştirilen, bilgisayar temelli bütünleşik bilgi işleme yöntemlerinin tümünü kapsamaktadır. Yöneticilere karar vermeleri için yararlı bilgiler sağlamak

amacıyla işletme içinde veya işletme dışındaki verileri toplayıp işleyebilen iletişim araçlarının bütünleşik ilişkilerini sağlar. Örgütlerin yaşama ve gelişebilmelerini sağlamak ile örgütsel faaliyetlerin planlanması, örgütlenmesi, yürütülmesi ve denetiminin sağlanabilmesi için yönetimin gereksinim duyduğu doğru ve anlamlı bilgiyi zamanında sağlayan ve geliştiren sistemin adına yönetim bilişim sistemleri denir (Mersinkaya, 2011: 23).

Etkin yönetsel karar alma sürecini destekleyen ve bilgi sağlayan bilgisayar tabanlı sistemlere yönetim bilişim sistemi denir (Daft,2006: 550).

Yönetim bilişim sistemleri, yöneticilerin karar vermelerini etkinleştirmek, örgütsel performanslarını artırmak ve sonuç olarak işletme karlılığını artırmak için enformasyon elde eden, dönüştüren ve dağıtan, değer katan faaliyetler dizisidir (Laudon ve Laudon, 2011: 25).

Yönetim bilişim sistemleriyle ilgili birçok tanım yapılmış olmasına rağmen, bu tanımların ortak özelliği; sistemlerin karşılıklı soru/cevap olanağı ile işletmelerin bilgi ihtiyaçlarını karşılama amacına hizmet ederler.



**Şekil 1.2.** Yönetim Bilişim Sisteminin Temel Anlamı.

Yönetim bilişim sistemlerinin temel özellikleri (Gökçen, 2011: 59).

1. Veri/ kayıt işleme fonksiyonlarını destekler.

2. Bütünleşik bir veri tabanı kullanır ve fonksiyonel alanların çeşitliliğini destekler.
3. Operasyonel, taktik ve stratejik seviye yöneticilerin bilgiye kolay ve zamanında erişmesini sağlar. Özellikle de taktik seviye yönetici için hizmet sağlar.
4. Kısmen esnektir ve organizasyonların bilgi ihtiyaçlarındaki değişmeye adapte edilebilir.
5. Sadece yetkili şahısların erişimine imkân veren sistem güvenliği sağlar.
6. Günlük operasyonlarla ilgilenmez, genellikle yapısal kararların desteklenmesine yöneliktir.
7. Yöneticilere değişik raporlar sunar.
8. Öncelikle çevresel ya da dış olaylarla değil, büyük ölçüde firma içi olaylar odaklanır.

YBS' nin amaçlarını aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz (Akıncı,2006: 31).

9. Bilgiye kolayca ulaşmak.
10. Örgüt ve örgüt dışı kaynaklardan elde edilen veriyi kolayca işlemek, özetlemek, örgütün amaçları için kullanılabilir hale getirmek.
11. İstatistiki ve mevcut durumlarla ilgili bilgileri, ürün değerlerini, çıktıları anında görmek, bu şekilde denetimi sağlamak, yeni stratejiler oluşturmak.
12. Zamandan tasarruf etmek.
13. Rekabet üstünlüğü sağlamak.
14. Pazar payını büyütme.
15. Müşterilere en iyi ve en kaliteli hizmeti sunmak.

#### **1.3.4.6. Karar Destek Sistemleri**

Karar Destek Sistemleri (KDS), yönetici konumundaki karar vericilerin karar vermelerinde yardımcı olan sistemlerdir. Başka bir deyişle, verilmesi gereken kararlar ilgili veriyi daha iyi anlayarak, daha etkin karar seçeneklerini oluşturma, alternatifleri belirleme ve değerlendirme işlevlerinde destek sağlayan ve doğru karar verme olasılığını artıran sistemlerdir (Sayın ve Şen,1996: 8).

Karmaşık problemleri çözmek için insan zekâsı, bilgi teknolojisi ve yazılımın

etkileşim içerisinde olacak şekilde harmanlandığı sisteme Karar Destek Sistemleri denir (Gökçen, 2011: 73).

Karar destek sistemleri donanım, yazılım, veri, modeller ve insan unsurunu içeren bilgisayar destekli etkileşimli bir yönetim bilişim sistemidir, organizasyondaki her hangi bir karar vericiye yardımcı olmak için tasarlanmıştır. Sistem, yarı yapılandırılmış ve yapılandırılmamış sorunlara ilişkin karar verme üzerinde odaklanır (Bidgoli, 1999:368).

Karar destek sistemleri, kullanıcıya yarı yapısal ve yapısal olmayan karar verme işlemlerinde destek sağlamak amacıyla karar modellerine ve verilere kolay erişim sağlayan sistemlerdir (Öz ve Alp, 2010: 13).

KDS'nin genel özellikleri (Akıncı, 2006: 33).

- Kullanıcılara esneklik, uyumluluk ve hızlı cevaplar sunar.
- Kullanıcılara girdi ve çıktıları yazdırma ve onları kontrol etme izni verir.
- KDS profesyonel programcılardan çok az veya hiç yardım almadan çalışır.
- Kararlar ve problemler için destek sağlar.
- Karmaşık analiz ve modelleme araçları kullanır.

KDS ve YBS arasındaki temel farklar tablo yardımıyla aşağıda verilmiştir. (Çelik ve Akgemci,2010: 97).

**Tablo 1.2.** Yönetim Bilişim Sistemleri ve Karar Destek Sistemleri Arasındaki Farklar.

| Yönetim Bilgi Sistemi                                                                                                                                                                                                                                                                              | Karar Destek Sistemleri                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Temel ticari operasyonlar ve plandan sapmalar hakkında rapor hazırlarlar.</li> <li>-Kolay analitik araçlar kullanırlar.</li> <li>-Yapılandırılmış ve rutin sorunları çözmede kullanılırlar.</li> <li>-Rutin raporları oluşturmada faydalanılır.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Karar vermeye yardımcı olmak için veri ve modeller sağlarlar.</li> <li>-Kompleks analiz ve modelleme araçları kullanırlar.</li> <li>-Yarı yapılandırılmış problemleri çözmede kullanılırlar.</li> <li>- Rutin olmayan sorunlara etkileşimli cevaplar sunmak için kullanılır.</li> </ul> |

YBS temel olarak haftalık, aylık ve yıllık sonuçlarla ilgili olarak yöneticilere hizmet eder. Bu sistemler önceden belirtilmiş olan rutin sorulara genel anlamda cevap sağlar ve cevaplamak için önceden tanımlanmış bir prosedüre sahiptir. KDS' ler ise rutin olmayan karar verme süreçlerini daha fazla desteklerler. Çözümüne varmak için gereken prosedürün önceden tamamen tanımlanamadığı hızla değişen ve eşsiz problemlere odaklanırlar (Laudon ve Laudon, 2011: 48).

#### **1.3.4.7. Üst Düzey Yönetici Destek Sistemleri**

ÜDYDS (Üst Düzey Yönetici Sistemleri), bu sistemler organizasyonun stratejik kademesindeki yapısal olmayan kararların verilmesini, gelişmiş grafikler ve iletişim sayesinde belirlemeyi amaçlayan bilgi sistemleridir (Gökçen, 2011: 115).

İşletme için önemli olan verileri toplayıp süzgeçten geçirir ve onları özetler, kullanıcıları detaylı verilere ulaştırır. Her hangi bir aracı olmadan doğrudan üst yöneticiler tarafından kullanılır. Örgüt dışı bilgileri içeren raporlara ve geniş kapsamlı iç ve dış kaynaklı bilgilere erişim olanağı sağlar ve bunları bütünleştirir. Ayrıca bunların trend ve regresyon analizlerini yapar (Şakar, 1997:29).

ÜDYDS, karar almada üst düzeyde yöneticilere yardım eder. Bu sistemler yargılama, değerlendirme ve iç görü gerektiren rutin olmayan kararlara yönlendirir. Bunun nedeni ise çözüme ulaşmada kabul görmüş bir prosedür yoktur. Üst düzey yöneticilere kullanması için pek çok kaynaktan veri ve grafikler sunar. Birleştirilmiş kişisel iş içeriğini sunmak için ağ ara yüzünü kullanan bir portal ile üst düzey yöneticilere enformasyon ulaşmasını sağlar (Laudon ve Laudon, 2011: 50).

ÜDYDS' nin belirgin özellikleri (Gökçen, 2011: 117).

- Grafikseldir. Bu sistem bilgileri grafik yardımıyla üst yöneticilere sunar.
- Kullanımı kolaylaştıran ara yüzlere sahiptir.
- Geniş fakat özet bilgi halinde perspektif sağlar.
- Tercihe bağlı olarak detaylı seviyeye doğru genişler.
- Birçok veri kaynağını bütünleştirir.

### 1.3.5. Veri Tabanı Yönetim Sistemleri

Günümüzün ya da bilgi toplumunun belki de en önemli özelliği bilginin en etkili güç kaynağı olmasıdır. Bilgiyi kontrol eden ve bilgiyi yönetenler aynı zamanda gücüde kontrol eder hale gelmiştir (Şahin,2014: 34). Bilginin çıkarılması için gerekli olan verinin elde edilmesi ve çıktının üretilmesi bilginin işlenmesindeki en önemli görevlerden biridir. Çünkü veri iç ve dış kaynaklı olabilmektedir. Veri alışık olmayan ortamlardan da gelebilmektedir. Önemli olan gelen bu verileri organizasyonların işleyip bilgi haline getirmesidir. (Gökçen, 2011: 173). Organizasyonlar, Veri tabanı teknolojisi ile geleneksel dosya düzenlemesinin pek çok problemlerinin üstesinden gelebilmektedir. Gereksiz verileri kontrol ederek ve elde olan verileri merkezileştirerek pek çok uygulamayı etkin biçimde sunmak için düzenlenmiş veri yığınlarına veri tabanı denilmektedir. Ayrıca veriler her bir uygulama için ayrı dosyalarda depolanmak yerine son kullanıcılara görünmek için tek bir konumda depolanmaktadır (Laudon ve Laudon, 2011: 212).

Bir veya daha fazla organizasyonun faaliyetlerini tanımlamak üzere toplanan verileri tanımlamaya Veri Tabanı denilmektedir. Kurum veya kuruluşların birçok uygulamasında kullanılan, gereksiz yinelemelerden arındırılmış, düzenli bir biçimde bilgisayar diskinde saklanan birbiriyle ilişkili veri topluluğudur (Çelik ve Akgemci, 2010: 295).

Dış dünyanın bir kısmını bilgisayarda oluşturulmuş modeller ile temsil edilmesi mantığına dayanan bilgi depoları, bilginin hammaddesi olan verinin depolandığı yerdir veri tabanları. Veri tabanları bilgiyi oluşturan bileşenleri sınıflara ayırarak, aralarındaki ilişkiyi dikkate alır depolar, istenildiği zaman onları birleştirerek sunar. Bu da organizasyonların doğru bilgiye kısa sürede erişimlerini sağlar (Demircan ve Moltay, 1997: 97).

Veri tabanları son kullanıcıya verinin fiziksel ve mantıksal görünümünü ayırt ederek verinin nasıl ve nerede depolandığını anlamasını sağlar. Mantıksal görünüm, veriyi son kullanıcılara algılanabilir olarak gösterir fiziksel görünüm ise verinin fiziki bellek aracında nasıl düzenlendiğini ve yapılandırıldığını gösterir (Laudon ve Laudon, 2011: 212).

### 1.3.6. Sistem Analizi ve Tasarımı

Sistem analizi, işletmelerin enformasyon sistemi ile çözmeye çalıştığı sorunun analizini yapmaktır. Sistem analizi genel olarak, sorunun tanımlanması, nedenlerinin tespit edilmesi, soruna çözüm belirlenmesi ve sistem çözümü tarafından karşılaşılan enformasyon gereksinimlerinin belirlenmesidir (Laudon ve Laoudon, 2011: 496).

Yönetim bilişim sistemleri açısından sistem analizinin önemi çok büyüktür. Bilgisayar kullanılarak çözülebilecek problemlerle ilgili çözümleri geliştirmek için en uygun metot sistem analizidir. Aşağıdaki adımlar bilgisayarlar için sistem analizinin tanımının yapılmasını sağlar (Keskinılıç, 1998: 71).

- Bilgisayar yardımıyla çözülecek problemlerin tanımlanması.
- Oluşturulacak çözüm sisteminin amaç ve özelliklerinin belirlenmesini sağlar.
- Çözüm sistemi seçeneklerinin belirlenip her birinin olabilirliğinin araştırılmasını sağlar.
- En uygun çözüm sisteminin yapılarak hayata geçirilmesi ve buna süreklilik kazandırılması sağlanır.

Analiz aşaması problemlerin anlaşıldığı aşamadır. Yazılım sektöründe birçok problem belirgin değildir. Çoğu zaman yapılması gereken ilk iş problemlerin açık bir şekilde ifade edilmesidir. Problemlerin doğru ve anlaşılır ifadesi beraberinde anlaşmayı getirir. Doğru ve açık anlaşılan problemler sonunda çözüm bekleyen durumlar net bir biçimde görülür. Problemlerin açık ve anlaşıldığı, yapılması gerekenlerin belirlendiği aşama analiz aşamasıdır (Güler, 2007: 83).

Sistem analizinin amacı, bilişim sistemlerinin ne yapması gerektiğini araştırıp, inceleyip sonunda onu anlamaktır. Analiz aşamasında önemli olan “ne” sorusudur. Analist devamlı olarak “ne” sorusunu sorar ve buna cevaplar arar (Silahtaroglu, 2010: 13).

Sistem analizi, genel olarak bir sistem hakkında sistemle ilgili faktörlere ait bilgileri toplamak, düzenlemek ve değerlendirmektir. Sistem analizi, mevcut sistemin tüm yönlerini incelemek ve daha verimli bir sistem tasarlayıp geliştirmek amacıyla yapılan tüm çalışmalardır. Diğer bir ifadeyle sistem analizi; bir problemin çözümünün yapılması, bu çözümün geçerliliğinin sınanması ve çözüm olumlu bulunursa elde edilen

yeni sistemin yaşatılması olayıdır. Örnek vermek gerekirse, bir şirketin gelirlerinin en fazla düzeye çıkarılması probleminde, bilimsel yöntem kullanılarak, çözüm olacak faktörlerin incelenip değerlendirilmesi ve elde edilen sonuçların hayata geçirilip sürekli kılınması için sistem analizi çalışması yapılabilir (Keskinkılıç, 1998: 70).

Sistem analizi;

- 1-) Problemin ve ihtiyaçların tanımı.
- 2-) Sistem amaçlarının belirlenmesi.
- 3-) Standartların belirlenmesi.
- 4-) özüm seçeneklerinin belirlenmesi.
- 5-) Amaca uygun çözüm seçeneklerinin fizibilitesinin yapılması.
- 6-) Olabilir özüm seçeneklerinin geliştirilmesi.
- 7-) Tercih edilen çözümün seçimi.
- 8-) Tercih edilen çözümle ilgili özelliklerin geliştirilmesi.

Bilimsel yöntem kullanılarak yukarıdaki 8 madde ile gerçekleştirilen faaliyetlerdir (Keskinkılıç, 1998: 70).

Sistem analisti, elde olan donanım ve yazılım verisinin birinci derece sahipleri ve kullanıcılarını belirlemek için var olan örgütün ve sistemlerin yol haritasını ortaya çıkarır. Sonra var olan sistemin sorunlarını detaylandırır. Belgeler incelenir, çalışma kâğıtları ve süreçler gözden geçirilir, gözlemlenen sistem işlemleri, sistemin anahtar kullanıcıları ile yapılan görüşmeler ile analist sistemin sorununun alan ve amaçlarını belirleyebilmektedir. özüm olarak elde olan sistemin geliştirilmesi sağlanır veya yeni bir sistem tasarlanır (Laudon ve Laudon, 2011: 497).

Sistem analiz edecek olan analistte bulunması gereken özellikler (Silahtaroglu, 2010: 18).

**Tablo 1.3.** Analistte Bulunması Gereken Özellikler.

| Teknik Bilgi ve Beceriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | İşletme Bilgi ve Becerileri                                                                                                                                                                                                                                                                              | İnsan İlişkileri Bilgi ve Becerileri                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>*Bilgisayarlar ve genel olarak çalışma ilkeleri</li> <li>*Programlama dilleri</li> <li>*İletişim ağları</li> <li>*Veritabanı ve yönetim sistemleri</li> <li>*Bilgisayarlarla kullanılan donanımlar</li> <li>*İşletim sistemleri</li> <li>*Proje planlama tekniği ve becerisi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>*İşletmelerde yapılan faaliyetler</li> <li>*Organizasyon yapıları</li> <li>*Bir organizasyon nasıl yönetilir, organizasyonda ne tür işlemler yapılır.</li> <li>*Bir işletmeyi başarılı kılan nedir.</li> <li>*İşletmelerde kültür ve değişim yapıları.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>*İnsanlar nasıl düşünür, nasıl öğrenir.</li> <li>*İnsanlar değişme nasıl cevap verir, nasıl iletişim kurar</li> <li>*Gözlem görüşme ve dinleme becerileri</li> <li>*Yazım ve sunum becerileri</li> <li>*Takım halinde çalışma</li> <li>*Etik ve mahremiyete önem.</li> </ul> |

Sistem analizi aşamasında, sisteme ait sorunlar ve sistemin hedefleri belirlenir. Sonrasında ise sistem tasarım aşamasına geçilir. Sistem tasarımı için önce bilgi ve veriler toplanır. Bilgi ve veri toplama sistem için en yoğun aşamadır. Elde edilen bilgilerle gelecekte yapılacak olan veya geliştirilecek olan sistemin yapısı kurulmuş olacaktır. Veriler, aynı zamanda gelecekte sistem içinde yer alacağı ortamın tahmin edilmesi için gereklidir. Bilgi ve verilerin kullanılabilmesi için elde edilen kaynakların mümkün olduğunca açık bir biçimde veri sunması ve alınan verinin eksiksiz olması gerekmektedir. Veriler istatistiksel yöntemlerden yararlanılarak daha kullanışlı hale getirilebilirler. Böylece model kurma ve karar verme daha kolay hale gelir (Öz ve Alp, 2010: 19).

Sistem tasarımı sistem analizinin nasıl gerçekleştirileceğini göstermektedir. Sistem tasarımı o sistem için kapsamlı bir plan veya modeldir. Sistem tasarımcısı analiz sırasında belirlenen dağıtılacak faaliyetlerin sistem özelliklerini detaylandırır. Bu özellikler sistem çözümünün tüm yönetim, örgüt ve teknoloji bileşenlerini ele almalıdır (Laudon ve Laudon, 2011: 498).

Bilgisayarlar için sistem analizi yapılırken, mevcut ya da oluşturulacak çözüm sistemlerinin modelleri üzerinde ayrıntılı çalışmalar yapılır. Yapılan bu çalışmalar sonucunda modeller üzerinde olumsuzluklar tespit edildikçe çözüm modeli üzerinde değişiklikler yapılır ve yeniden modeller tasarlanır ve elde edilen bu modeller üzerinde

tekrar analizler yapılır. Amaca uygun çözüm modelleri tasarlamak sistem tasarımıdır. Genel olarak uygulamada sistem analizi ve sistem tasarımı aşamaları birbirlerinin içindedir. Fakat büyük çaplı projelerde analiz ve tasarım çalışmaları farklı ekipler tarafından yapılacağından bu iki çalışmanın birbirinden bağımsız şekilde ele alınmasını sağlar. Sistem tasarımı çok ciddi plan, program ve tecrübe gerektiren bir görevdir (Keskinkılıç,1998: 72).

### **1.3.7. Sistem Tasarım Aşamaları**

Sistem tasarımı aşamaları genel olarak şu aşamalardan oluşur (Keskinkılıç,1998: 72).

- Yeni bilişim sistemlerinin amaçlarının belirlenmesi
- Bilgi işlem sürecinin sınırlarının belirlenmesi
- Yeni bir çözüm sistemi modeli geliştirme
- Girdi ve çıktı gereksinimlerinin belirlenmesi
- Gereksinimleri ve modeli dikkate alarak yeni çözüm önerileri geliştirme
- Her bir seçenek için maliyet ve fayda analizini ortaya koyma
- En uygun olduğu düşünülen seçeneğe ilişkin tavsiyelerde bulunma ve bu seçeneğe ilişkin adaptasyon planı geliştirme

Bilgi ve veri toplama işlemi tamamlandıktan sonra sistem analizi kısmı sona erecektir. Sistem tasarımı genel olarak beş madde altında incelenebilir (Öz ve Alp, 2010: 19).

#### **1.3.7.1. Fizibilite**

Problemin fark edilmesinden ve çözüm için hizmet teklifinden sonra yapılması gereken çalışmadır. Mevcut projenin organizasyonun sahip olduğu kaynak ve kısıtlar dikkate alınarak, çözümün uygun olup olmadığının belirlenmesi aşaması fizibilite aşamasıdır. Yöneticiler çok pahalı olan sistem kaynaklarını tüketmeden önce sistemin fizibilitesini değerlendirmek durumundadır. Bu aşamada problem daha yakından ele alınmakta ve incelemenin odak noktasına getirilmektedir (Gökçen, 2011: 243).

Fizibilite raporunda pazarın durumu, sistemin girdi ve çıktıları, kullanılacak olan teknoloji, donanım, altyapı, insan kaynakları olanakları ve mali analizler hakkında ayrıntılı bilgiler bulunmaktadır. Genel olarak fizibilite türleri şöyle sıralanabilir (Öz ve Alp, 2010: 20).

- Teknik Fizibilite
- Ekonomik Fizibilite
- Zaman Fizibilitesi
- Sosyal Fizibilite
- Yönetim Fizibilitesi
- Yasal Fizibilite

#### **1.3.7.2. Model Kurma ve Simülasyon**

Sistem, genel olarak birçok bilim dalında ortak kullanılan ve üzerinde inceleme yapılan bir kavramdır. Bunun nedeni ise üzerinde araştırma yapılan konuların çoğunun sistem özelliğini göstermesidir. Fakat üzerinde çalışma yapılacak sistemin tüm boyutlarını incelemek her zaman mümkün olmayabilir. Bunun için sistemi temsil edecek olan bir modele ihtiyaç vardır. Sistemin önceden belirlenen amaçlar için önem taşıyan tüm özellikleri içeren ve temsil eden aracıya Model denilmektedir. Sistemde önemli olan bileşenleri ve aralarındaki ilişkileri belirlemek amacıyla geliştirilen ve gerçek durumun tüm özelliklerini içeren modeller, gerçek sistemler hakkında deney yapılmasını sağladığı gibi niteliklerinin anlaşılmasını ve belli kontrollerinin kurulmasını olanaklı kılan en önemli araçlardır (Keskinkılıç, 1998: 70-71).

Model sistemin tüm görünümünü belirlemekten ziyade konu ile ilgili ve özelliği olan ilişkileri gösterir. Model gerçek olayların bir temsilcisi ve özeti durumundadır. Model genel olarak sistemin tam bir kopyası değildir. Fakat bazı ayrıntıları bünyesinde barındırdığından sürecin kendisi yerine modeli kullanılabilir. Simülasyon, gerçek sistem modelinin tasarımının yapılması ve tasarlanan model ile sistemin işletilmesine yönelik olarak sistemin davranışını anlayabilmek ya da değişik stratejileri değerlendirebilmek için ölçütler kümesinin verdiği sınırlar içinde deneyler yürütme sürecini kapsamaktadır. Simülasyon süreci modelin kurulması, problemin incelenebilmesi için modelin analitik

olarak kullanılmasıdır. Simülasyon alttaki fonksiyonları yerine getiren deneysel bir yöntemdir (Öz ve Alp, 2010: 22).

- Sistemin davranışını gözlemler ve tanımlar.
- Gözlemlenen davranış için geçerli olan hipotezler ve teoriler kurar.
- Kurulan bu teorileri, gelecekteki davranışları öğrenmek için kullanır.

Simülasyon oluşturmak kullanıcıların değerlendirmesi için hızlı ve ucuz bir şekilde deneysel bir sistemin kurulumundan oluşur. Kullanıcılar bu kurulan simülasyonlarla etkileşime girerek bilişim sistemlerinin gereksinimleri hakkında daha iyi fikir elde edebilirler (Laudon ve Laudon, 2011:507).

### **1.3.7.3. Optimizasyon**

Simülasyondan sonraki aşama sistemin optimize aşamasıdır. Optimizasyon işlemi ile oluşan sistemin ekonomik açıdan en uygun durumu seçilir (Öz ve Alp, 2010: 24).Optimizasyonda 4 temel geçiş yaklaşımı bulunmaktadır. Bunlar, (Gökçen, 2011: 266).

Doğrudan geçiş, eski sistemin belirlenen bir günde yeni sistemle yer değiştirmesidir. Bu, yeni sistemde ciddi bir sorun bulunması durumunda iki sistemin paralel olarak çalıştırılmasından daha maliyetli olması bakımından çok fazla risk taşımaktadır. Doğrudan geçişte başka sistem yoktur ve yerinden oynama, kesilme ve düzeltme maliyetleri çok büyük olabilmektedir (Laudon ve Laudon, 2011: 500).

Paralel geçiş, yeni sistemin tam olarak oturana kadar iki sistemin beraber çalıştırılmasıdır. Paralel geçişte, oluşturulan bu yeni sistemin eski sistemden daha fazla verim sağlayıp sağlayamadığı test edilebilir. Eski ve yeni sistemden zamanla aynı sonuçlar sağlandığında, eski sistem durdurulacak ve yeni sisteme devam edilecektir. Bu sistemde eski ve yeni beraber çalıştığından oldukça güvenlidir. Dezavantajı ise personel, donanım ve zaman gibi kaynakların iki kez kullanılması nedeniyle maliyetinin fazla olmasıdır (Gökçen, 2011: 267).

Safhalı geçiş, yeni sistem ve faaliyetler örgüt birimleri tarafından aşama aşama başlatılmaktadır (Laudon ve Laudon, 2011: 500). Büyük ölçekli sistemler için popüler

olarak görülmektedir. Dezavantajı bilgi sistemlerinin komple kurulması uzun zaman almaktadır (Gökçen, 2011: 268).

Pilot geçiş, yeni sistemi tek bir şubede veya işlem birimi gibi sadece organizasyonun sınırlı alanlarında başlatmaktır (Laudon ve Laudon, 2011:500). Bu geçişte pilot yürütülürken eski sistem muhafaza edilmektedir. Avantajı, sistemin hatalarının diğer yerlerde kullanılmadan ortadan kaldırılabilmesidir, personel eğitimlerinin daha kolay ve etkin gerçekleştirilebilmesidir. Dezavantajı ise toplam sistem yürütme zamanının, tüm sistemin bir kez yürütülmesine göre daha uzun olmasıdır (Gökçen, 2011: 268).

#### **1.3.7.4. Denetim**

Sistem optimize edildikten sonra denetim sistemi kurulmalıdır. Sistem gerçek yaşam koşullarında işletilmeye başlandığı zaman en yararlı tasarım koşulları sağlanmış olur. Beklenmeyen bozucu etkiler sisteme girerek, onun mevcut performansının öngörülen performansında sapmasına neden olurlar bu yüzden denetim gereklidir (Öz ve Alp, 2010: 25). Denetim safhasında sistemin önceden belirtilen amaçları gerçekleştirip gerçekleştirmediği kontrol edilir. Sistem uzmanlarının birisinin ya da bir iç denetçinin görevi olan böyle bir çalışma yürütme sonrası değerlendirme olarak adlandırılmaktadır. Değerlendirme sistem hayata geçirildikten sonra 3-6 ay sonra başlatılması gerekmektedir. Bu bekleme süresi çeşitli faktörlerin durgunlaşmasına izin vermektedir. Bu zaman zarfı beklenmedik bir takım olayların ortaya çıkarılması sağlanmaktadır. Denetim sonuçları sonradan rapor edilip sunulmalıdır (Gökçen, 2011: 269).

#### **1.3.7.5. Güvenilirlik**

Sistemin güvenliğinin nasıl sağlanacağı, ne kadar sıklıkla önlemler alınması gerektiği sistemin kurulması kadar önemli bir konudur. Sistem analiz ekibi aşağıdaki soruların cevaplarını aramalıdır (Silahtaroglu, 2010: 74).

- Sisteme girişler kontrollü mü olacaktır?
- Bir kullanıcı diğer kullanıcıdan nasıl yalıtılacaktır? Bu yalıtma işlemi gerekli midir?

- Sistem ne sıklıkla yedeklenmelidir?

Güvenilirlik sorunları da sistem tasarımında optimizasyonun bütünleyici bir parçasıdır. Güvenilirliğin sistem sonrasında düşünülmesi ya da ihmal edilmesi sistemin karlılığı üzerinde etkilidir (Öz ve Alp, 2010: 26).

### 1.3.8. Genel Tasarım

Genel tasarım, sistemin alt yapısını belirleme ve sistem mimarisinin oluşturulmasıdır. Genel tasarımda sistem analizinde oluşturulan sistem gereksinimleri girdi olarak kabul edilir (Kalıpsız ve diğerleri, 2012: 82). Genel tasarım aşamasında aşağıdaki adımlar sırasıyla uygulanır (Öz ve Alp, 2010: 26).

1. Proje gereksinimleri tanımlanır.
2. Proje hedefleri tanımlanır.
3. Uygun sistem çözümüne karar verilir.
4. Uygunluk çalışması yapılır.
5. Kar-Maliyet çalışması yapılır.
6. Genel proje planı hazırlanır.
7. Proje sunulur ve onay alınır.

### 1.3.9. Ayrıntılı Tasarım

Analist, kullanıcı ile çalışmakta ve bazı araçlar kullanarak yeni sistemi dökümanete etmektedir. Ayrıntılı tasarımda ifade edilen her bir görevle ilgili girdiler, çıktılar, prosesler ve dosyalarla ilgili tasarımları netleştirilmek zorundadır. Bu fiziksel sistemin çözülürken nasıl olacağını göstermektedir. Girdi, çıktı, çalışırken işlenen fonksiyonlar, iş prosedürleri, veri modelleri ve kontrolleri tanımlamaktır (Gökçen, 2011:256). Bu aşamada yazılımın altyapı ve mimari gerekliliklerin tanımlanması ve bu gereksinimleri karşılayacak şekilde sistem tasarımını oluşturmayı kapsamaktadır. Sistem analistleri sistemi geliştirmeye başlamadan önce kritik noktaları tanımlamalı ve dökümanete etmelidir. Büyüklüğe göre ayrıntılara girildikçe geliştirme ve test aşamalarındaki aksaklıklar olasılıkları azaltır (Öz ve Alp, 2010: 28). Ayrıntılı tasarım kapsamında aşağıdakiler gerçekleştirilir (Kalıpsız ve diğerleri, 2012: 91).

- Çıktı tasarımı
- Girdi tasarımı
- Veri tabanı tasarımı
- Program tasarımı
- Ara birim tasarımı

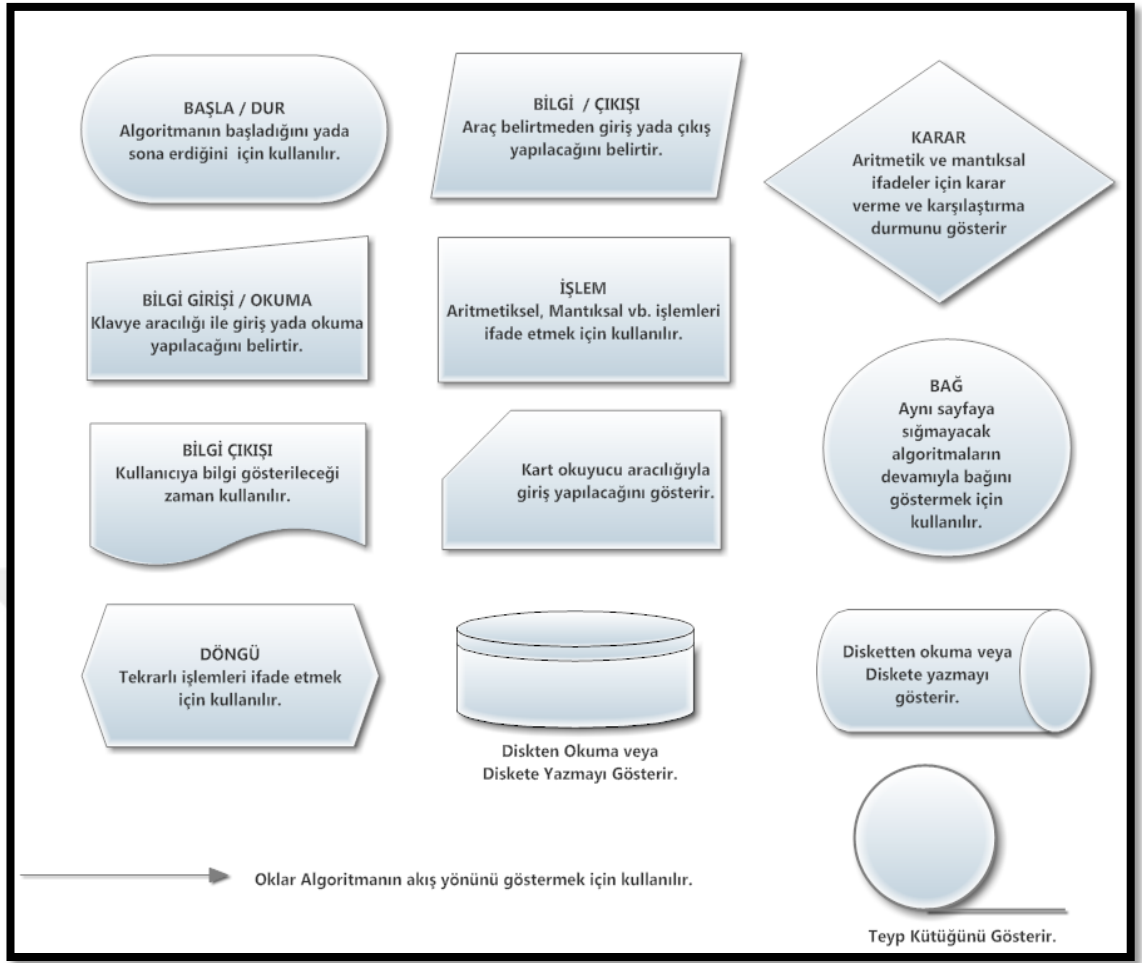
#### **1.4. BİLGİ SİSTEMLERİNDE KULLANILAN ARAÇLAR**

Bilgi sistemlerinde, sistemi anlaşılır ve standart bir biçimde ifade etmek için; akış şemaları, karar ağaçları, karar tabloları kullanılmaktadır.

##### **1.4.1. Akış Şemaları**

Şemalarda, tüm bilgi sistemindeki veriler, bilgi ve iş akışı yapılacak işlemin türünü gösteren özel bazı semboller kullanılarak gösterilir. İki tür akış şeması vardır (Gökçen, 2011: 121).

- Sistem akış şeması
- Program akış şeması



**Şekil 1.3.** Veri Akış Şemalarının Çiziminde Kullanılan Simgeler.

Sistem akış şeması sistemin amacını yapısını göz önüne sermek için kullanılır. Verilerin nerden girdiğini, nerde işlendiğini nasıl yürütüleceği, nasıl denetleneceği hakkında bilgi verir. Sistemin nasıl yürütüleceği hakkında çok detaylı bilgi verir. Program akış şemaları ise sistem akış şemalarının tamamlayıcısıdır. Program akış şemasında sistem akış şemasındaki her bir adımın ayrıntılı analizini içermektedir. Sistem akış şemaları işlemlerin makro tanımını, program akış şeması ise mikro tanımını yapmaktadır (Gökçen, 2011: 122).

Sistem analizi, veri akış şemalarını kullanarak sisteme hangi verilerin kimler tarafından girildiğini ve her bir verinin nerelere gönderildiğini, nerelere kaydedildiğini ve aynı zamanda nerede nasıl bir çıktıya dönüştüğünü ortaya koyar ve sonradan iş analistleri, kullanıcılar ve yöneticilerle bu veri akışlarının doğruluk ve geçerliliğini tartışarak işlemi sonlandırır (Silahtaroglu, 2010:119).

### 1.4.2. Karar Tabloları

Karar verme mantığının tablolar üzerinde ifade edilmesidir. Bir sistem işleminin anlaşılabilir olması için, o işlemin koşulları ve çalışma biçimini ayırarak sunar. Sistemde olası bir kararın alınabilmesi için gerekli koşulların ve sonuçta gerçekleşecek çalışmanın iki boyutlu bir tablo üzerinde gösterilmesiyle karar tabloları oluşur (Güler, 2007: 38).

Karar tabloları bilgi işlem uygulamalarında yaygın olarak kullanılır. Karar tablosu; durumlar, kurallar, işlemler ve kararlar olmak üzere dört ana bölüme ayrılır. Durumların kararlara uygun olanları E (Evet) uygun olmayanları H (Hayır) olarak işaretlenir. Bu işaretleme sonucuna göre kararlar verilmektedir. Karar tablolarında satır ve sütun sayıları bellidir (Kalıpsız ve Diğerleri, 2012: 74).

Karar tabloları dört bölümden oluşur (Gökçen, 2011:165).

- Tablonun sol üst bölümüne, mümkün olan tüm şartlar yazılır.
- Sol alt bölüme ise tablonun tüm kombinasyonları sonucu oluşan tüm mümkün faaliyetler listelenir.
- Kurallar ise sağ üst bölümde oluşur ve EVET ve HAYIR' ı ifade eden E ve H harfleri kullanılır.
- Sağ alt bölümde ise verilen kurallar için geçerli olan faaliyetlerin gösterilmesini sağlayan ve onay anlamında kullanılan X işareti yerleştirilir.

### 1.4.3. Karar Ağaçları

Karar ağaçları, birden çok olayı ve birden çok karar alma aşamasını kapsayan karar alma problemlerinde kullanılır. Problemi oluşturan bileşenler karar ağaçları yardımıyla şematik şekle getirilerek gösterilir. Ağacın çiziminde karar alma problemleri kapsamına giren tüm durumlar ile hareket biçimleri açık bir şekilde belirtilir (Öz ve Alp, 2010: 59).

Karar ağaçları, olayların, kararların, bir sorunun sonuçları ile ilgili durumların söz konusu olduğu durumlarda durumların iki boyutlu olarak grafiklerle sunulmasıdır. Bu ağaçlar sistemle ilgili olası ve beklenen veya alternatif durumları belirlemek için

kullanılır. Birbiri ardına gelen karar dizisinin nasıl ilerlediğini gösteren yol da karar ağaçlarıyla ifade edilebilir (Davis ve Yen, 1999: 442).

Karar ağaçlarında, kök şartlar ve faaliyet bulunur. Karar ağaçlarında çeşitli çizim formatları söz konusudur. Burada kullanılan karar ağaçları yönetim biliminde kullanılanlardan farklı olarak olasılık içermez. Bunun sebebi ise sistem karar ağaçlarının, karar porsesindeki şartlı durumların ve faaliyetlerin tanımlanması ve organize edilmesi için kullanılır (Gökçen, 2011: 167).



## İKİNCİ BÖLÜM

### ÇALIŞMA BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİNİN KAPATILIP İŞKUR'A DEVREDİLMESİYLE YENİ SİSTEMİN ENTEGRE SÜRECİ VE SİSTEM ANALİZİ YAKLAŞIMI

#### 2.1. METODOLOJİ

##### 2.1.1. Problem Durumu

Bu çalışmada, Bölge Müdürlüklerinin İŞKUR'a devri ve devrin beraberinde getireceği faydalarla birlikte sürecin doğasında bulunan çeşitli zorluklar ve bunlara ilişkin çözüm önerileri açıklanmıştır. Devirle birlikte uygulamada yaşanan sıkıntılar ve uygulamanın sürdürülebilirliği önündeki etmenler özetle eğitim, donanım ve yazılım odaklı sorunlardır. Devirle birlikte Kuruma yeni bir Portal devredilmiş ve bu portalda yapılacak olan işler eğitimle ilgili personellere anlatılmıştır. Fakat mevcut durumda eğitimin sınırlı olması ve eğitime devam edilememesi çalışanlar arasında ilk süreçte portala hakim olma ve portalı gereklerine uygun kullanma konusunda sıkıntılar yaratmıştır. Yeni atanan personellere ise sadece Kurum içinde gerekli eğitimler verilerek portal kullanımı konusunda personel bilgilendirilmeye çalışılmıştır. Bu sebeple portalın kullanımında verim düşüklüğü ortaya çıkmaktadır. Tüm personelin entegre edilen yani portalı öğrenebilmesi, daha verimli ve aktif kullanılabilmesi için en az bir kere personellere eğitim verilmesi gerekmektedir. Personel eğitiminden sonra portalın sıhhatli işleyebilmesi için yazılım yönünden de sistemin yeterliliği tatmin edici seviyeye getirilmelidir. Bu bakımdan özellikle evrak kaydının yoğun olduğu dönemlerde yaşanan sistem hataları ve evrak kaydının uzun sürmesi, bekleme sürelerini uzatmaktadır. Bekleme sürelerinin makul seviyeye çekilmesi için gerekli yazılım iyileştirilmesi yapılmalıdır. Entegre sonucunda İl Müdürlüklerinde gerekli internet altyapısının olmamasından dolayı sistem çok ağır çalışmakta ve bu sorun İl Müdürlüklerinin hizmet sunumunu olumsuz yönde etkilemektedir. İl Müdürlüklerinin EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ye uyum sağlayan internet ağını Kurumda altyapı çalışmalarını tamamlayarak sistemin daha hızlı ve güvenilir bir şekilde çalıştırılmasını sağlamalıdır.

### 2.2.2. Amaç ve Önem

Günümüzde gelişen teknoloji ve değişen rekabet koşulları organizasyonları her alanda olduğu gibi organizasyonel ve yönetsel süreçlerde de bilişim sistemlerini etkin bir şekilde kullanmaya zorlamaktadır. Faaliyetlerinde bilişim sistemlerini kullanmayan ve göz ardı eden organizasyonların devamlılıklarını koruyamayacakları herkes tarafından kabul edilen bir durumdur. Bilişim sistemlerinin kamuda kullanılmaya başlanması kamunun verdiği hizmetlerin daha hızlı ve pratik olmasını sağladı.

Bölge Müdürlüklerinin kapatılıp İŞKUR İl Müdürlüklerine devredilmesiyle birlikte işçilerin bulunduğu ilin bağlı bulunduğu Bölge Müdürlüğü'ne gidip başvurmakta; İl Müdürlüklerine gidip bireysel başvuruda bulunabilmeleri işçilerin haklarını arama, takip etme konularında maksimum verim sağlanmış oldu. İşçilerin maddi durumlarının da göz önüne alındığında haklarını savunma konularında maddi kaybın olmaması da işçilerin lehine olan bir durumdur. İşverenlerin ise işçinin hak talebinde bulunmasında kolaylık sağlanması sayesinde işverenin eskisine nazaran hak ve alacak konularında daha fazla önem vermelerini sağlamıştır. İşverenlerin işçi şikâyetlerinde yoğun iş tempolarında Bölge Müdürlüklerinin bulunduğu illere gidip gelmekten bağli oldukları İl Müdürlüklerine gidip şikâyetleri orda çözümlemesi işverenler açısından olumlu bir gelişmedir.

### 2.2.3. Evren ve Örneklem

Araştırmada Muş Çalışma ve İş Kurumu özelinde Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü'ne Bölge Müdürlüklerinin devri ve portalının kullanılması incelenmiştir. Türkiye İş Kurumu, Genel Müdürlüğünün yanı sıra 81 İl Müdürlüğü ve 27 Şube Müdürlüğü (Hizmet Noktası) ile vatandaşla hizmet sunmaktadır. İl Müdürlükleri hiyerarşik olarak Genel Müdürlüğe bağlı, Şube Müdürlükleri de İl Müdürlüğü'ne bağlı olarak hizmet vermektedir. İncelemenin yapıldığı Muş Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü 9 servisten oluşmaktadır. 1 Müdür, 1 Şube Müdürü, 2 Şef ve 27 Memurla (Memur, Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni ve İş ve Meslek Danışmanlığı unvanlarında olmak üzere) hizmet vermektedir. Tezin konusu olan Çalışma İlişkileri Servisinde ise 2 memur, 1 Şef ve İl Müdürü görev yapmaktadır.

Bu tezin hazırlanması esnasında Muş İŞKUR'da çalışan bütün personellerle görüşülmüş yakın illerde çalışan ve bu portalı kullanan personellerle iletişime geçilmiş,

Kurum yazışmalarının yapıldığı e-posta üzerinden ulaşılamayan personellerin görüşü alınmıştır. Toplamda 45 kişiyle görüşülmüştür. Bu görüşülen personeller portalı birebir kullanan insanlar olmakla birlikte Kurum içinde yetki bakımından genellikle V.H.K.İ. (Veri Hazırlama Kontrol İşletmeni) pozisyonundalar.

#### **2.2.4. Sınırlılıklar**

Çalışmanın yürütüldüğü Muş Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü'nde kullanılan Çalışma portalı, muhtevası itibariyle diğer İl Müdürlüklerinde kullanılanlardan hiçbir fark içermemektedir. Tüm Türkiye'yi kapsayacak şekilde bir çalışma maliyet ve zaman kısıtları bakımından pek mümkün değildir. Böyle bir çalışma sistemin temel işleyiş mantığının aynı olmasından ötürü gereksizdir. Tüm birimlerden izin almakta ve verilerine ulaşmakta başka bir zorluk ve izin gerektirmektedir. Bu çalışmayla Bölge Müdürlüklerinin devredilmesiyle, devredilen portalın mantığının işlenmesi amaçlanmıştır.

### **2.2. ÇALIŞMA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜNÜN DEVRİYLE BİRLİKTE İŞKUR'A ENTEGRE EDİLEN YENİ SİSTEMİN SİSTEM ANALİZİ YAKLAŞIMI**

Bu bölümde Bölge Müdürlüklerinin İŞKUR'a devriyle birlikte, Bölge Müdürlüklerinin kullanmış olduğu sistemin İŞKUR sistemine entegre edilmesi ve bu entegre sonucunda sistemin nasıl çalıştığı analiz edilecektir. Analiz yapılırken uygulama adımlarını sıralarsak; ilk olarak mevcut sistemin durum tespiti yapılacak ve portal tanıtılacak, daha sonra mevcut sisteme ilişkin sorunların tespit edilmesi, sorunlara yönelik çözüm önerilerinin sunulması ve bu çözümlerin uygulamaya geçirilmesiyle en uygun sistemin oluşturulması için çalışmalar yapılarak uygun çözümler bulunacaktır. Böylelikle yeni sistem için gerekli tasarım ortaya çıkacak, sistem içine bu çözümler entegre edildikten sonra ise yeni sistem ortaya çıkacaktır. Bundan önce bir literatür incelemesi yapılarak, daha önce sistem analizi yapan çalışmalar hakkında bilgi verilecektir.

Teknolojik ve sosyolojik hareketliliklere, farklılıklara ve değişikliklere cevap verebilmek için bilgisayar kullanımının yaygın olduğu günümüzde sistemlerin incelenmesi ve geliştirilmesi zorunluluk haline gelmiştir. Yapılan bu incelemelerle

birlikte en uygun sistem tasarlanabilir ya da mevcut sistem üzerinde iyileştirme yapılarak sistemin geliştirilmesi sağlanabilir. Sistem analizi çalışmalarında daha önce yapılan çalışmalara bakıldığında Atatürk Üniversitesinde Kamu Yönetimi alanında Yüksek Lisans çalışması yapmış olan Erkan Tamtürk' ün Elektronik Belge Yönetimi ve İş Kurumu örneğinde; sistemi, çalışanlar ve sistemin işleyişi yönünden ele almıştır. Sistemin işleyişinin donanım/yazılım yeterliliğine bağlı olduğunu, çalışanların ise sistemi kullanabilme konusunda yeterli olup olmadıklarını inceleyerek çalışmasında belirtmiştir (Tamtürk, 2015: 77-84).

Dokuz Eylül Üniversitesinde, Marinalarda Teknik ve Operasyonel Yönetim: Bilişim Sistemlerinin Geliştirilmesi üzerine bir uygulama çalışması yapan Salim Selçuk Balcı, Türkiye'de faaliyet gösteren marinalarda ait kullanıcı profilleri ve sistemin değerlendirme kriterlerini analiz etmiştir. Türkiye'de kullanılan marinalar ve Kamuya ait marinalar kriter olarak ele alınmıştır. Bu araştırmadaki ana amaç kullanılan program tercihleri, mevcut programların marinalardaki program kullanıcıların ihtiyaçlarına ne kadar karşılık verebildiği araştırılmıştır. Marina program sistemini kullananların ve sistemi kullanmayanların karşılaştırılmaları yapılmıştır. Kullanılan sistemin iyileştirilmesi durumunda Küresel yapıya sahip olan deniz turizminin ve verilen hizmetin kalitesinde gelişmeler sağlanacağı sonucuna varılmıştır (Balcı, 2011: 112).

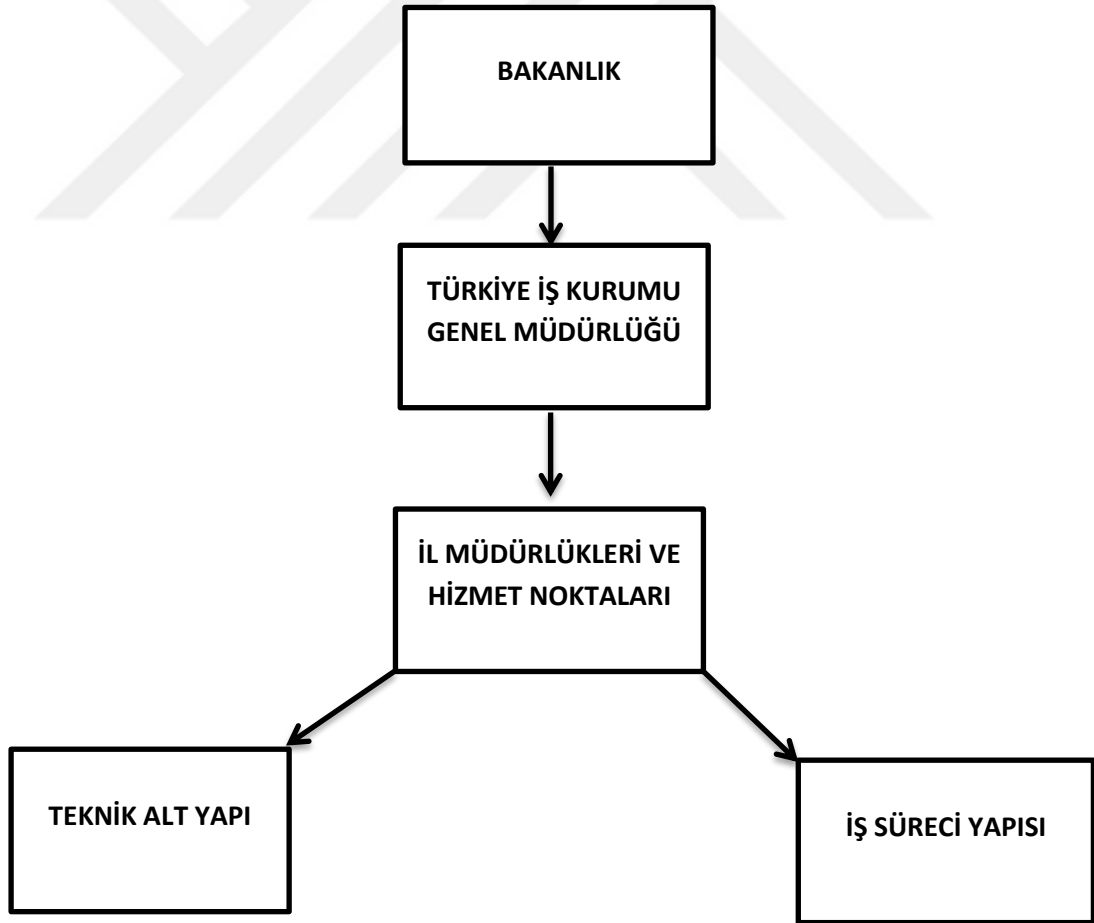
İnternet destekli sistem analizi: SAÜDİÖ uygulaması, adı altında Yüksek Lisans tez çalışması yapan Ömer Faruk Seymen internetin bu denli yayılmasına rağmen öğrenci sayılarındaki düşüşün nedenini sistem analizi perspektifinden bakarak sorunların daha iyi analiz edilmesini ve uygun çözümlerin geliştirmesini amaçlamıştır. Çalışmada internet destekli öğretim sistemi ve sistem analizi ile ilgili açıklayıcı bilgiler verilmiştir. Sonrasında ise kullanılan sistemin sistem analizi yapılmış ve çözüm önerileri sunulmuştur. Sorunlara çözümlerinin uygulanabilmesi için tüm organizasyonlarda yönetim desteğinin, yönetim koordinasyonu ve kontrolünün olması gerektiğini belirtmiştir. Sistem içerisinde yetki karmaşasının giderilmesi gerektiğini daha şeffaf bir sistemin oluşturulması gerekliliği üzerinde durmuştur. Yeni bir sistem tasarımı yapılmalı, bu yeni sistemin işleyişi, görev ve sorumlulukları iş tanımları ve yetkilileri belirlenmelidir. Böylelikle oluşacak yeni sistemle daha iyi hizmet sunumu ortaya çıkacaktır (Seymen, 2004: 113).

Literatür incelemesinin ardından Çalışma ve İş Kurumuna devredilen Çalışma Potalının sistem analizi kısmına geçilmektedir. Sistem analizinin ilk aşaması olan mevcut durumun analizi ile başlanılacaktır.

### 2.2.1. Mevcut Sistemin Analizi

Mevcut sistem analiz edilirken sistemin çalışanları ile sistemin işleyişi hakkında mülakatlar yapılmış, telefonla görüşülmüş, e-mail ortamında son kullanıcılarla irtibata geçilmiş, sistemde mevcut olan yazılı dokümanlardan faydalanılmış ve elde edilen bu bilgilerden yola çıkılarak sistem ve sisteme ilişkin iş süreci yapısı oluşturulmuştur.

Mevcut sistem incelenirken sistem 4 alt yapıya ayrılacaktır. Bakanlık Organizasyon yapısı, Teknik Alt Yapı ve son olarak da İş Süreçleri yapısı ele alınacaktır.



Şekil 2.1. Mevcut Sistemin Analizi

### 2.2.1.1. Bakanlık

Kurum, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının ilgili kuruluşu olup, özel hukuk hükümlerine tabi, tüzel kişiliği haiz, idari ve mali bakımdan özerk bir kamu kuruluşudur (Türkiye İş Kurumu Kanunu, 2003: 1. Madde).

İŞKUR, bakanlığın mevzuattan kaynaklanan ve taşrada yürütülmesi gereken görevlerini yapmakla yükümlüdür.

### 2.2.1.2. Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü

#### Kuruluş ve Tarihçesi

Ülkemizde kamu istihdam hizmetlerine ilişkin ilk yasal düzenleme, ilk iş yasamız olan 1936 tarihli 3008 sayılı İş Kanunudur. Söz konusu Kanun iş ve işçi bulma Kurumunun üç yıl içinde kurulmasını öngörmekteydi. Üç yıllık sürede Kurum kurulamayınca 1939 tarihli 3612 sayılı Kanun ile Kurumun yasa tasarısının iki yıl içinde TBMM'ne sunulacağı kararlaştırıldı. Ancak araya 2. Dünya savaşının da girmesiyle bu süre de aşıldı ve sonunda 21 Ocak 1946 tarihinde 4837 sayılı Kanun ile kamu istihdam hizmetlerini vermek üzere İş ve İşçi Bulma Kurumu (İBBK) kuruldu. İş ve İşçi Bulma Kurumu 15.03.1946 tarihinde faaliyete geçti. 4837 sayılı Kanun Kurumun görevini “ işçilere vasıflarına uygun işler bulmak ve işverenlere de işlerine uygun vasıfta işçi bulmak “ yani iş ve işçi bulmaya aracılık olarak belirlemiştir. İBBK 1946 yılından itibaren işgücü piyasasında iş ve işçi bulmaya aracılık hizmetini vermeye başlamış, özellikle gelişmekte olan sanayinin işgücü ihtiyacını karşılama ve işgücünün sektörel ve coğrafi hareketliliğini sağlamada kendisine verilen görevi uzun süre başarıyla yerine getirmiştir. 1960'lı yıllarla birlikte başta Almanya olmak üzere sanayileşmiş ülkelerin artan işgücü ihtiyaçları ve bu ihtiyaçları yabancı işçiler yoluyla da karşılamaları üzerine İBBK, yurtdışına işçi gönderme faaliyetine yoğunlaşmıştır. 1973 Petrol krizinden sonra sanayileşmiş ülkelerde yaşanan durgunluk ve artan işsizlik, yurtdışından işgücü talebinin durmasına neden olmuştur. Bu gelişme yurt dışına işçi gönderme faaliyetine odaklanan İBBK ve kamu istihdam hizmetleri için gerileme sürecinin başlangıcı olmuştur. Kurum değişen işgücü piyasasının ihtiyacı olan hizmetleri vermede kendini yenileyememiş ve işgücü piyasasında kamu hizmetlerinin rolü gittikçe azalmaya başlamıştır. 1980'li yıllarla birlikte başlayan küreselleşme,

teknolojik gelişmeler ve bilgi toplumu kamu istihdam kurumlarının önemini artırmış, fonksiyonlarını genişletmiştir. İş ve İşçi Bulma Kurumu'nu da gerek dünyada gerekse ülkemizdeki teknolojik alanda ve işgücü piyasasında meydana gelen gelişmeleri izleyebilecek, çağdaş iş kurumlarının üstlendiği görevleri yerine getirebilecek ve aktif işgücü programlarını uygulayabilecek bir yapıya kavuşturmak amacıyla 4 Ekim 2000 tarih ve 617 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile İş ve İşçi Bulma Kurumu kapatılarak, Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) kurulmuştur. Ancak, Anayasa Mahkemesi 31.10.2000 tarih ve Esas No: 2000/63, Karar No: 2000/36 sayılı kararı ile 617 sayılı kararı iptal etmiş ve iptal kararının Resmi Gazete' de yayımlandığı tarihten dokuz ay sonra yürürlüğe gireceğine karar vermiştir. Dokuz aylık süre 08.08.2001 tarihinde sona ermiştir. Bu süre içinde yeni yasal bir düzenleme yapılmadığından kurum faaliyetlerini yasal dayanaktan yoksun olarak sürdürmek zorunda kalmıştır. Nihayet, Türkiye Büyük Millet Meclisi'nce 25.06.2003 tarihinde kabul edilen ve 05.07.2003 tarih ve 05.07.2003 tarih ve 25159 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanarak yürürlüğe giren 4904 sayılı Türkiye İş Kurumu Kanunu ile Kurum kuruluş yasasına kavuşmuştur (<http://www.iskur.gov.tr>).

İstihdamın korunması, geliştirilmesi, yaygınlaştırılması ve işsizliğin önlenmesi faaliyetlerine yardımcı olmak ve işsizlik sigortası hizmetlerini yürütmek üzere kurulan Türkiye İş Kurumu yeni yasa ile;

- Kurum, görev alanı genişletilerek klasik iş ve işçi bulma hizmetlerinin yanı sıra, aktif ve pasif işgücü politikalarını uygulayabilecek bir yapıya kavuşturulmuştur.
- Katılımcı ve sosyal diyaloga açık bir örgütlenme modeli benimsenerek; Türkiye'nin istihdam politikasının oluşturulmasına yardımcı olmak üzere, sosyal tarafların çoğunlukta olduğu, kamu ve üniversite temsilcilerinin de yer aldığı bir Genel Kurul oluşturulmuştur.
- Kurumun, en yüksek yönetim, karar, yetki ve sorumluluk taşıyan organı olarak, işçi işveren esnaf ve sanatkârlar temsilcilerinin de içinde bulunduğu Yönetim Kurulu oluşturulmuştur.
- İllerde, bölgesel kalkınmada yerel inisiyatifi geliştirmek ve yerel istihdam politikalarını belirlemek üzere İl İstihdam Kurulları oluşturulmuştur.

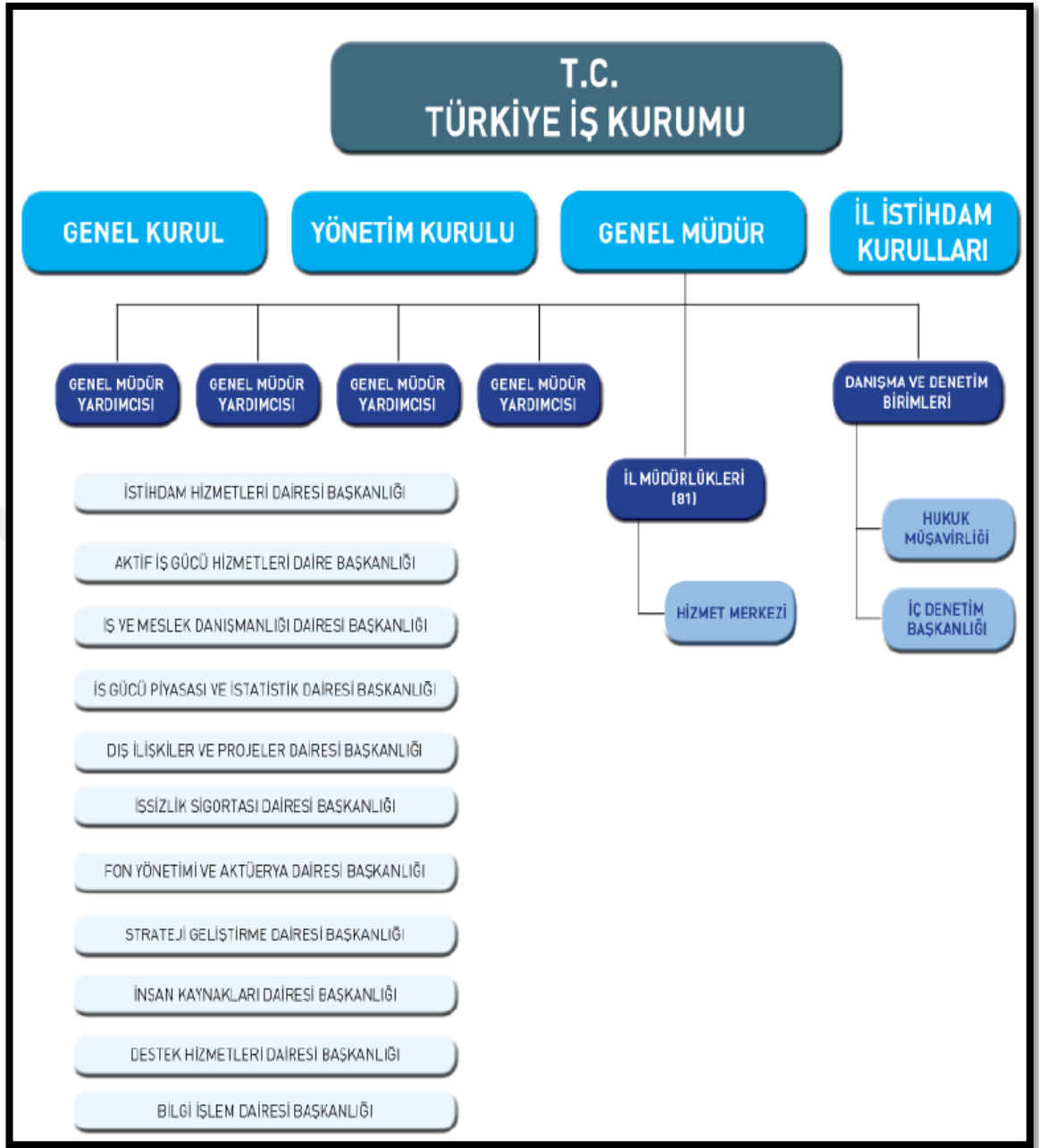
- Yurtiçi ve yurtdışı iş ve işçi bulunma faaliyetlerinde bulunmak üzere, Özel İstihdam Bürolarının kurulmasına izin verilerek, kurumun bu alandaki tekel yetkisi kaldırılmıştır.
- İllerde etkin hizmet verebilmek amacıyla, Bölge Müdürlükleri kaldırılarak İl Müdürlükleri oluşturulmuştur.
- Kurumun görevlerini etkin bir şekilde yerine getirebilmesi amacıyla, niteliksel personel istihdamını sağlamak üzere kariyer meslek olarak İstihdam ve Meslek uzmanlığı ihdas edilmiştir (<http://www.iskur.gov.tr/kurumsalbilgi/kurum/tarihce.aspx>).

Son olarak 665 sayılı Kanun Hükmünde Kararnameyle birlikte Çalışma Bakanlığı'nın taşradaki Bölge Müdürlükleri kapatılmış, Bölge Müdürlüklerinin işlerini İŞKUR' a devretmişlerdir. Böylece İŞKUR'un yeni ismi Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü olarak değiştirilmiştir. Bu tezin konusu devredilen görevlerin ve Çalışma Bakanlığı'nın taşrada kullanmış olduğu bölge otomasyon sisteminin portalı ve çalışma durumudur.

Kurumun Vizyonu; Değişim ve yeniliklere uyum sağlayarak, hizmet kalitesi ve çeşitliliği ile işsizlikle mücadelede etkin rol oynayan, işgücü piyasasında öncü ve saygın bir kurum olmaktır. Kurumun misyonu; işgücü piyasası ihtiyaçları doğrultusunda, iş ve işçi bulmaya aracılık hizmetini etkin bir şekilde sunmak, işgücünün istihdam edilebilirliğini artırmaya yönelik aktif programlar yoluyla istihdamı kolaylaştırmak, korumak, geliştirmek, çeşitlendirmek ve işini kaybedenlere geçici bir süregelir desteği sağlamaktır (<http://www.iskur.gov.tr/tr-tr/kurumsalbilgi/kurum.aspx>).

### **2.2.1.3. Türkiye İş Kurumu Teşkilat Yapısı**

Türkiye İş Kurumu, merkez ve taşra teşkilatı olarak örgütlenmiştir. Merkezde Daire Başkanlıkları ve Genel Müdürlük, Taşrada ise İl Müdürlükleri ve Hizmet Merkezleri olarak görev yapmaktadırlar.



**Şekil 2.2.** Türkiye İş Kurumu Organizasyon Şeması

Tezin ana içeriği Çalışma Bölge Müdürlüklerinin İş Kur' a devriyle birlikte İş Kur portalına, Bölge Otomasyon Sisteminin entegre edilmesidir. Muş Çalışma ve İş Kurumundan yola çıkılarak Çalışma Bölgenin devrinde karşılaşılan sorunlar ve sağladığı yararlar ulaşılabacaktır.

#### 2.2.1.4. Çalışma İlişkileri Servisi

2011 yılında yayınlanan 665 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile ÇSGB 'ye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı) bağlı Çalışma Bölge Müdürlükleri Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü bünyesine katılmıştır. Böylece Çalışma Bölge Müdürlükleri'nce yürütülen hizmetler Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlükleri'nce yürütülmektedir. Daha önce ÇSGB tarafından yürütülen taşra hizmetleri İl Müdürlüklerinin Çalışma İlişkileri Servisince yürütülmektedir. Eskiden 23 il merkezinde bulunan bu hizmetler artık 81 ile yayılmıştır. Eskiye nazaran daha çok işçi şikâyetinin olması, çalışanların hak talebi konusunda daha duyarlı olması ve kendi il merkezindeki Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlükleri'ne başvurunun daha kolay olmasıyla açıklanabilir. Çalışma İlişkileri Servisi her ne kadar İŞKUR bünyesinde olsa da uygulama da ÇSGB' nin taşra teşkilatı gibi görev yapmaktadır. Bu yönüyle de halen Bakanlığın e-devlet altyapısı ağırlıklı olarak kullanılmaktadır. Bu servis tarafından üç adet uygulama kullanılmaktadır:

#### 2.2.1.5. Bölge Otomasyonu

Çalışma Bölge Müdürlükleri bünyesinde yürütülen hizmetlerin İŞKUR İl Müdürlüklerine devredilmesiyle birlikte bu sistem İŞKUR personeli tarafından kullanılmaktadır. Genel olarak bu sistem üzerinden işyeri tescil işlemleri, çalışma kazaları, işçi şikâyetleri, sendika ve Toplu İş Sözleşmeleri işlemleri vb. işler yürütülmektedir.

Sistem portalına giriş yapabilmek için Bakanlık tarafından verilen Kullanıcı Adı, Şifre ve Güvenlik Kodunun girilmesi gerekmektedir. Güvenlik açısından Güvenlik Kodu sisteme her girdiğimizde yenilenir. Bakanlığın görevlendirmedeği kişiler kullanıcı olarak giremezler.

**Şekil 2.3.** Bölge Otomasyon Sistemi Giriş Sayfası.

#### 2.2.1.6. ALO 170

Çalışma hayatında ÇSGB tarafından işçilerin şikâyetlerinin çözülmesi amacıyla ALO 170 hattı kullanıma açılmıştır. Şikâyet hangi il sınırları içerisinde gerçekleşmiş ise sistemce alınan kayıtlar ilgili İl Müdürlüğünün ekranına düşmektedir. İl Müdürlüğüne gelen şikâyetler 15 gün içinde sonuçlanır.

Kullanıcı kodu ve şifre kullanılarak sisteme giriş yapılır. BİMER den farklı olarak şikâyet telefonla da yapılır. Sistem üzerinden gelen şikâyet ilgili memur tarafından işleme alınır ve inceleme sonucuna göre işçinin kayıtlı adresine sonuç bildirilir. Her şikâyet sonucunda olumlu ve olumsuzluk durumuna göre sisteme işlenir. Sisteme kaydı yapılan şikâyet sonuçlandığı takdirde sisteme girişi yapılır ve aynı mahiyette ve aynı işverene yönelik şikâyet bir daha alınmamak üzere sonuçlandırılır.

**Şekil 2.4.** ALO 170 Giriş Sayfası.

#### 2.2.1.7. BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi)

Çalışma hayatında ÇSGB tarafından işçilerin şikâyetlerinin çözülmesi amacıyla kullanılan bir diğer sistem Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) dir. Şikâyet hangi il sınırları içerisinde gerçekleşmiş ise sistemce alınan kayıtlar ilgili İl Müdürlüğünün ekranına düşmektedir. İl Müdürlüğüne gelen şikâyetler 15 gün içinde sonuçlanır.

Sisteme giriş Bakanlığın görevlendirmiş olduğu kişiler tarafından Kullanıcı kodu ve şifre ile giriş yapılan bir sistemdir. Güvenlik Kodu her girişte değişmekte sisteme dışarıdan erişimi engellemektedir.

BİMER'den gelen şikâyetler Kurum içinde ilgili servislere yönlendirilir. Şikâyet sahibi kuruma davet edilerek şikâyet sonuçlandırılır.

Bilgisayar ve internet kullanımının yaygınlaştırılması insanların haklarını arama konusunda daha duyarlı olmasını sağlamıştır. Yapılan şikâyetlerin sonuçlarının takip edilmesi ve sonucuna ulaşılması kolay hale gelmiştir.

Şekil 2.5. BİMER Giriş Sayfası.

## 2.2.2. Teknik Yapı

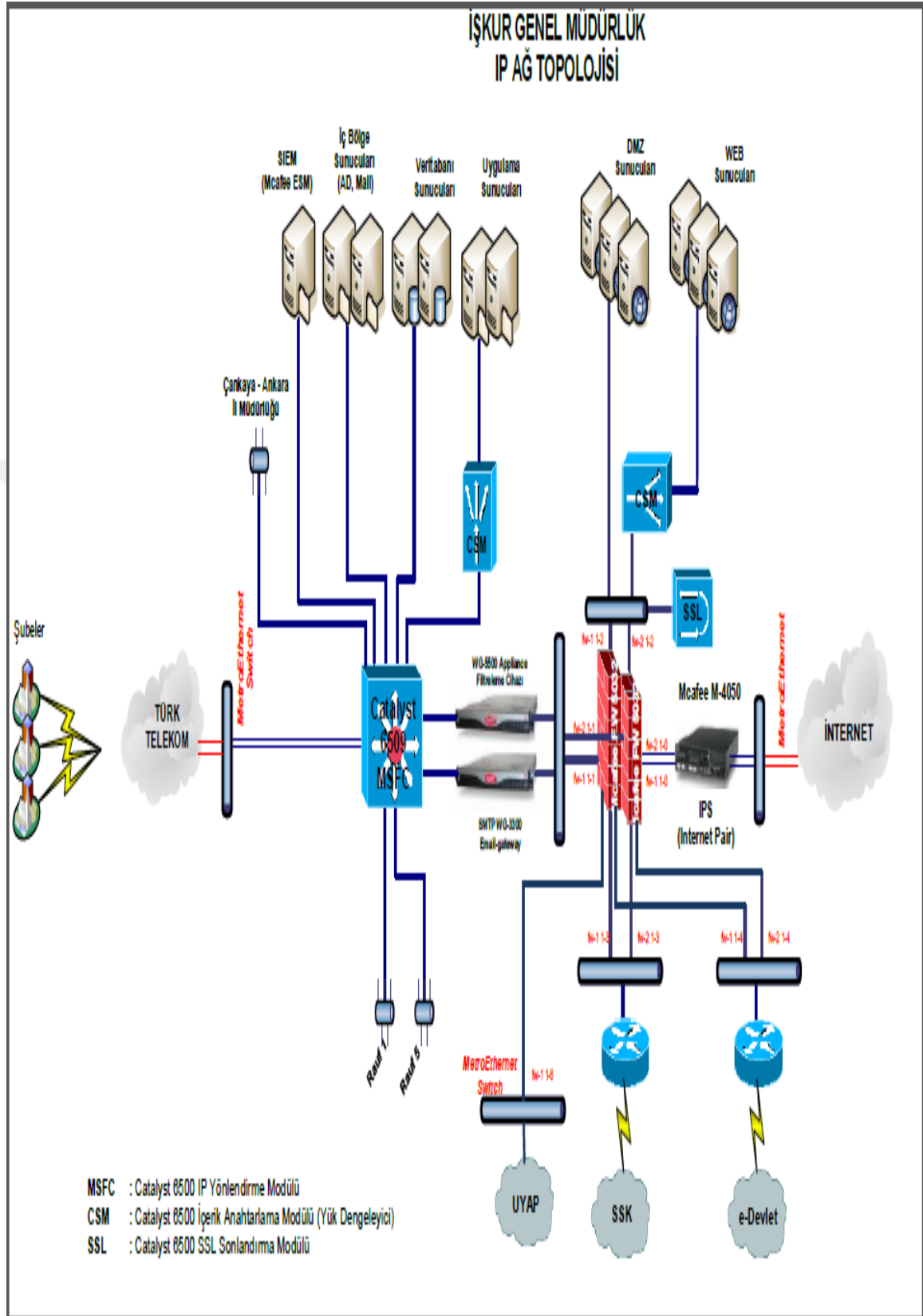
Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğünde 21.01.2013 tarihinde yeni bir yapılanmaya gidilerek tüm ülke düzeyinde Elektronik Belge Yönetim Sistemine geçilmiştir. Bütün işlemler bilgisayar ortamında yapıp sistemin veri tabanına kaydedilmeye başlanmıştır. Teknik yapı olarak tüm hizmetler online olup merkezi sistem olarak Ankara'dan yönetilmektedir. Merkezin dışında ise taşrada bilgi işlem ile ilgili işleri yürüten kurum tarafından görevlendirilmiş personeller bulunmaktadır. Bu personeller taşrada meydana gelen donanımsal sorunları ve arızaları gidermeye çalışırlar, koordine ederler ve ihtiyaç halinde merkezden destek alırlar.

### 2.2.2.1. Sistem Donanımı ve Güvenliği

Sistem donanımı Ankara merkezden yönetilmekte olup teknik anlamda 6 sunucuyla hizmet vermektedir. Bu sunucular aşağıdaki şekilde gösterildiği gibi; SIEM (Mcafee ESM) , İç Bölge Sunucuları, Veri tabanı Sunucuları, Uygulama Sunucuları, DMZ Sunucuları, WEB Sunucuları olarak hizmet vermektedir. Sistemde Catalyst 6500 IP Yönlendirme modülü bulunmaktadır. 2 Tane Catalyst 6500 İçerik Anahtarlama Modülü (Yük Dengeleyici) bulunmaktadır. Bu yük dengeleme sistemi işlerin yoğun olduğu dönemlerde işleri paylaşırma teknolojisidir. Sistemde 1 adet Catalyst 6500 SSL

Sonlandırma Modülü kullanılmaktadır. Kurum sistemi UYAP (Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi), SSK ve e-devletle entegre olarak çalışmaktadır.

Bilgisayar güvenliği elektronik ortamda verilerin veya bilgilerin saklanması ve taşınması esnasında bilgilerin bütünlüğü bozulmadan, izinsiz erişimlerden korunması için, güvenli bir işletme platformu oluşturma çabalarının tümüdür. Sistem güvenliği açısından sistemde 2 adet filtreleme cihazı kullanılmaktadır. Bu filtreleme cihazları WG-55 00 Appliance, SMTP WG-33 00 Email-gateway'dir. Bu filtreleme cihazları kurum internetinin kurum amaçları dışında kullanılmasını engelleyerek kurum verilerinin daha hızlı ve aktif kullanılmasına olanak sağlamaktadır. Ağ güvenlik sistemi olarak McAfee M-4050 kullanılmaktadır. Sistemde 2 adet güvenlik duvarı bulunmaktadır. Sunucu ve uygulama güvenliğini hedef alan saldırılar karşısında, sunucu ve ağ temelli saldırı saptama sistemleri ile bu saldırıların saptanması ve durdurulması gibi etkinlikler gerçekleştirilmektedir. Böylelikle doğabilecek saldırılar anında engellenmiş olmaktadır. En güvenli sistem kurulsada dahi ağ sürekli gözlem altında tutulmaktadır ve gözlemler doğrultusunda doğabilecek sakıncalar ilk aşamada önlenmeye çalışılmaktadır.



**Şekil 2.6.** İş Kur Genel Müdürlük IP Ağ Topolojisi

#### 2.2.2.2. Sisteme Giriş

Sistem portalına giriş yapabilmek için Bakanlık tarafından verilen Kullanıcı Adı, Şifre ve Güvenlik Kodunun girilmesi gerekmektedir. Güvenlik açısından Güvenlik Kodu sisteme her girdiğimizde yenilenir. Bakanlığın görevlendirmedeği kişiler kullanıcı olarak giremezler. İŞKUR portalına dış kullanıcılar şifre alınmak suretiyle giriş yapılabilmekteyken, yeni devredilen çalışma portalına hiçbir şekilde dış kullanıcı olarak giriş yapılamamaktadır.

#### 2.2.2.3. İş Süreci Yapısı

Türkiye İş Kurumuna devredilen, Çalışma İlişkileri servisinde yapılan iş ve işlemlerin nasıl yapıldığından bahsedilecek ve iş süreci yapısı ele alınacaktır. İş süreci kuruma gelen evrakların evrak kayıt servisinden geçtikten sonra ilgili servise havalesiyle başlar. Servise gelen evrak, servis görevlilerince evrakın içeriğine göre evrakı değerlendirip mevzuat doğrultusunda gerekli işlemleri yapar.

Bu serviste genel olarak yapılan işler Bakanlığın taşrada yürütülen görevleri, zorunlu kontenjan yükümlülüklerini yerine getirmeyen işverenlere ilişkin işlemler, kamu işgücü talepleri, işverenin kısa çalışma ödeneği başvuruları ve bunların değerlendirilmesi, özel istihdam büroları, tarım işyerlerinin tespiti ile tarım aracılığı, hizmet noktaları, yurtdışında iş bulanların iş sözleşmeleri, işçi ve işçi ailelerinin pasaport işlemleridir.

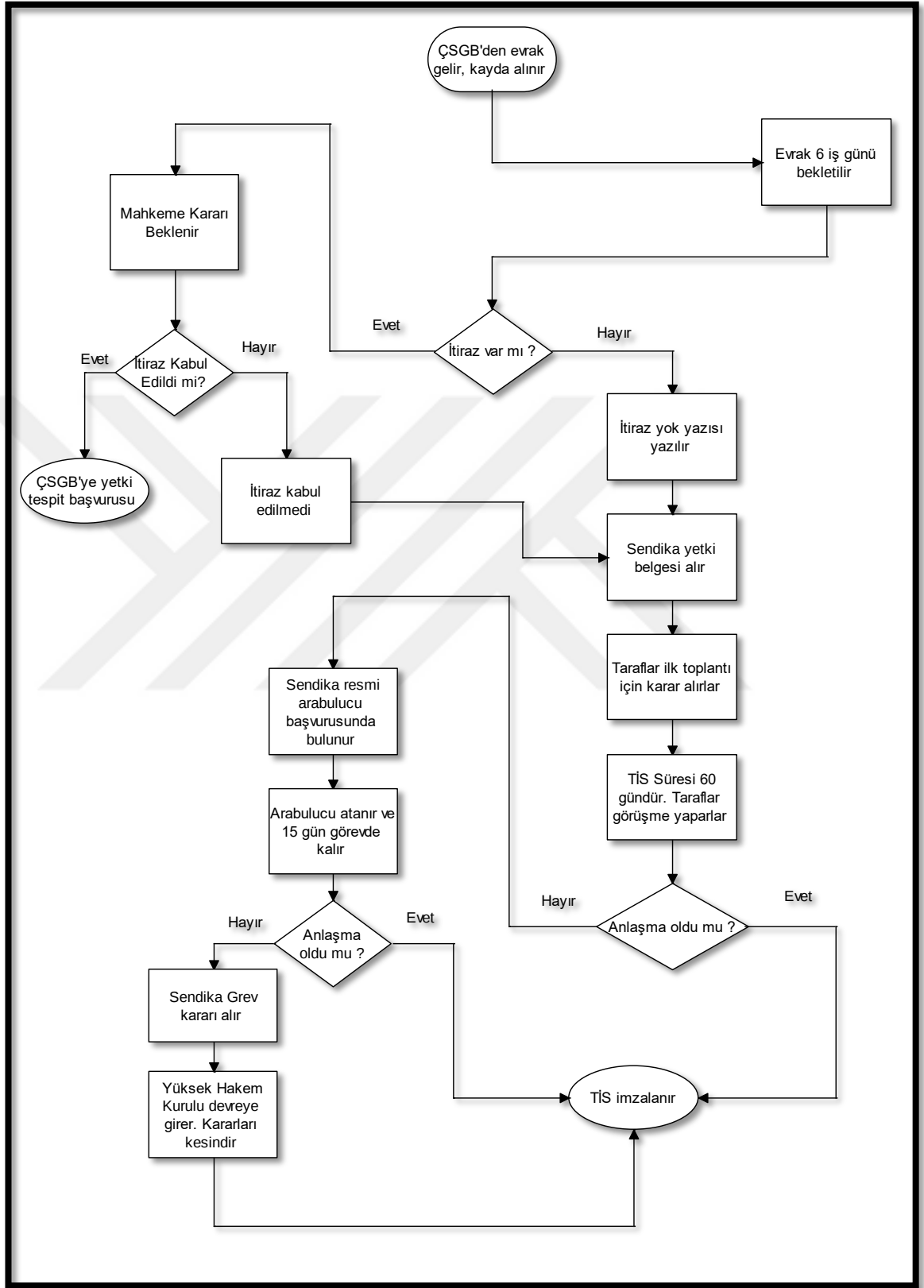
Burada Bakanlığın taşrada yürütülen görevleri arasında sayılan ve çalışma ilişkileri servisinde en çok yapılan iki işlem olan Toplu İş Sözleşmesi ve Şikâyet konuları diyagram yardımıyla tam olarak açıklanacaktır.

#### 2.2.2.4. Toplu İş Sözleşmesi

Toplu İş Sözleşmesi, işyeri veya işletme düzeyinde, işkolu esasına göre işyeri veya işletmede TİS (Toplu İş Sözleşmesi) yapma yetkisine haiz işçi sendikası ile işveren sendikası veya sendika üyesi olmayan işveren arasında yapılan iş sözleşmeleridir. İşçiler toplu iş sözleşme yapma yetkisine sahip değildirler. İşçileri temsilen mutlaka bir sendikanın olması gerekmektedir. Ancak işveren sendika üyesi

olmak zorunda değildir. Toplu İş Sözleşmelerinde çalışma koşulları ve ücreti belirleyen “normatif” hükümler ile işçi ve işveren arasındaki ilişkileri düzenleyen “ düzenleyici “ hükümler bulunur. Kanunda yasak olan konularda ve emredici kanun hükümlerine aykırı olarak TİS’ e hüküm konulamaz. Sendika üyesi olmayan işçiler “dayanışma aidatı” ödeyerek TİS’in normatif hükümlerinden yararlanabilirler. Toplu İş Sözleşmelerinin süresi en az bir en çok üç yıl olmakla beraber, taraflar arasında imzalanması zorunludur.



**Tablo 2.1.** Toplu İş Sözleşmesi Akış Diyagramı

Toplu İş Sözleşmesi yapmak isteyen işçi sendikası, Bakanlığa yazılı olarak başvurarak yetkili sendika olduğunun tespitini ister. Yetki tespit başvurusunun Bakanlık kayıtlarına alındığı tarih “Başvuru Tarihi” olarak kabul edilir (STİSK m.42/1;Yön.m.7/2).

Yetki belgesi Çalışma Bakanlığından İlgili Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü’ne gönderilir. İlgili kuruma gelen yetki tespit belgesi Kurum evrak kaydından geçip Çalışma servisine gönderilir. Çalışma Servisinde kanun gereği evrak 6 işgünü bekletilir. Sendikaların itiraz süresi olan 6 işgünü bekletildikten sonra İl Müdürlüğü itiraz olmadığına dair Çalışma Genel Müdürlüğü’ne yazı yazar. İtiraz olmuşsa evrak dondurulur ve Mahkeme kararı beklenilir. İtiraz edilen evrak Mahkeme tarafından incelenir eğer itiraz kabul edilirse Çalışma Bakanlığı’na yetki tespitinin olumsuz olduğu bildirilir. İtiraz kabul edilmezse Toplu İş Sözleşmesi kaldığı yerden devam eder.

İtiraz sürecinden sonra yetki belgesini alan sendika işverenle iletişime geçip ilk toplantı tarihini belirler. TİS Süresi 60 gündür. Bu süre içinde yapılan bütün işlemler İlgili Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü’ne gönderilir ve bu işlemler sisteme kaydedilir. 60 Günün sonunda anlaşma sağlanırsa Toplu İş Sözleşmesi imzalanır ve TİS Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğüne gönderilir. Gelen TİS sisteme kaydedilir. Süre içinde anlaşma sağlanmazsa Sendika Resmi Arabulucu başvurusunda bulunur. Başvuru üzerine atanan arabulucunun görev süresi 15 gündür. Bu süre içinde anlaşma sağlanırsa TİS imzalanır. Anlaşma sağlanmamışsa sendika grev kararı alır. Grev oylaması sonucunda grev yapılmaması yönünde karar verilirse sendika 6 iş günü içinde Yüksek Hakem Kuruluna başvuruda bulunur.

Yüksek Hakem Kurulu kararları kesindir ve Toplu İş Sözleşmesi hükmündedir (STİSK m:51/2).

Sonuç olarak elde edilen Toplu İş Sözleşmesi Bölge Otomasyon Sistemine kaydedilir. Ve istenildiği zaman Toplu İş Sözleşmesi ile ilgili veriler sistemden çekilir.

#### **2.2.2.5. Şikayet**

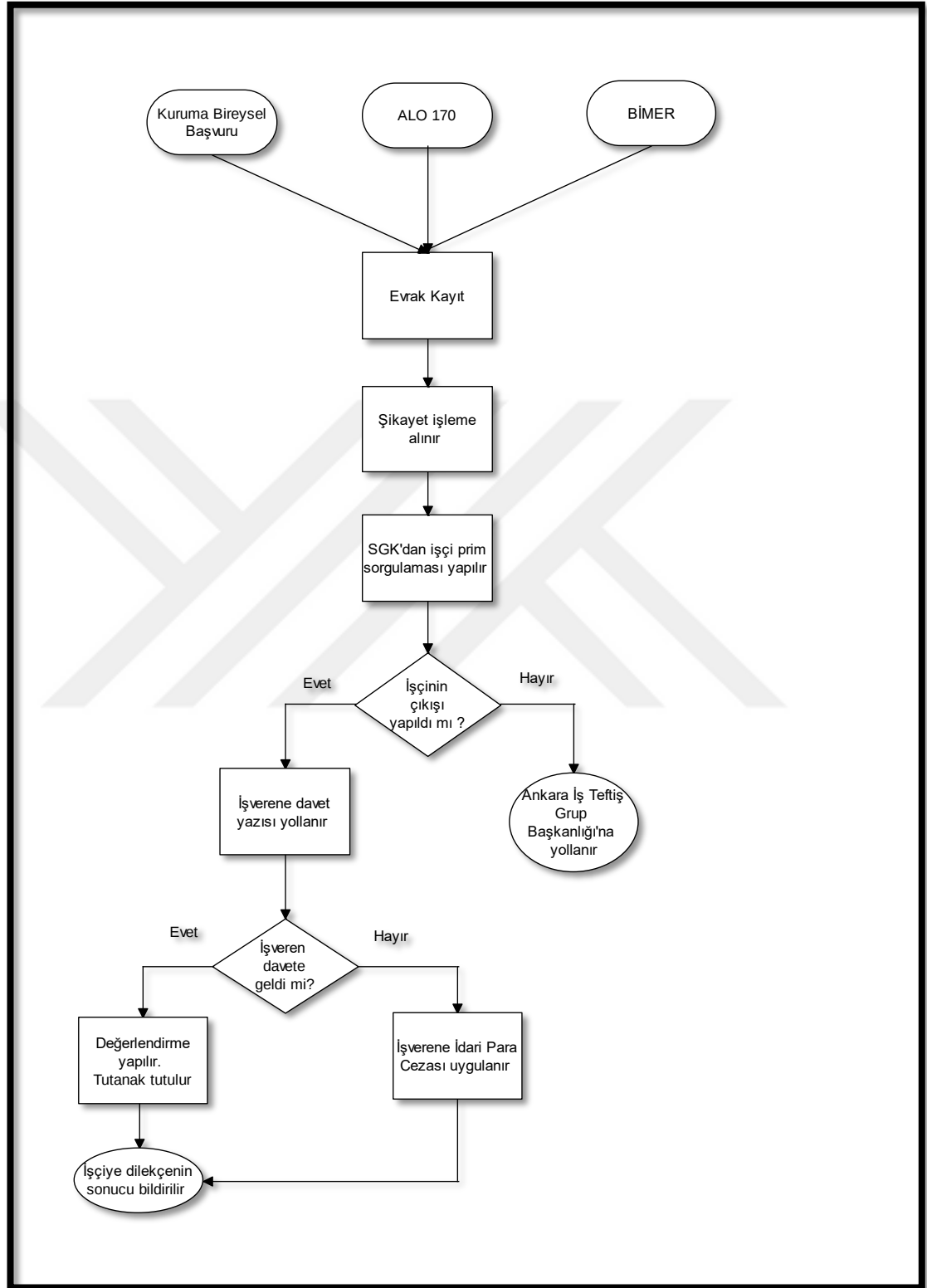
Türkiye’de zor duruma düşen işini kaybeden insanların hak araması özellikle de Mahkemelerde hak araması zordur. İşten atılmış bir işçi için zor bir yol olarak İş

Mahkemesinde dava açmak, devam ettirmek, sonuçlandırmak, duruma göre icraya koymak zor bir olay olarak görülmektedir. Dava dilekçesini hazırlamak, davayı takip etmek, delilleri bulmak, tebligat ücretlerini yatırmak ve davaların sürüncemede kalması karşısında; işçilerin idari yoldan bir başvuruyla alacağına ulaşması bulunmaz bir nimet sayılabilir. Hele de tebligat ücreti, davayı kaybetmesi durumunda karşı tarafın mahkeme ve avukat vekil tayini durumunda avukatlık ücretiyle karşı karşıya kalma korkusu çok ciddi bir vakıa olarak önümüzde durmaktadır. İşte bu noktada Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüklerine veya bu müdürlüklere bağlı hizmet merkezleri devreye girmiştir (<http://www.ecalisanlar.net/isci-sikayeti-sahsen-basvurusu-nasil-olacak-9552.html>).

Her ilde ve hizmet merkezlerinde Çalışma İlişkileri adı altında bir servis kurulmuştur. Bu servis işçilerin iş kanunundan kaynaklanan hakların kendilerine ödenmesine aracılık etmektedir.

Kuruma veya hizmet merkezlerine gelen işçilerin şahsen başvurularında bilgi notu verilir ve bilgi notu okunduktan sonra dilekçe vermek isteyen işçilerin başvuruları matbu form ile alınır. Bu işler karşısında işçiden herhangi bir ücret talep edilmez. Dilekçede şikâyet sahibinin adı, soyadı, adresi ve imzası mutlaka bulunmalıdır. Dilekçede tam olarak ne istediği (kıdem tazminatı, ihbar tazminatı, yıllık izin, fazla mesai, hafta tatili vb.) belirtilmelidir. Tam olarak doldurulmayan dilekçeler işleme alınmaz. Şikâyetten vazgeçilmesi veya yargıya intikal edilmesi durumunda dilekçe işlemiden kaldırılır.

Tablo 2.2. Şikayet Akış Diyagramı



Bireysel iş uyuşmazlıklarında Kuruma bireysel başvuru, BİMER, ALO 170 üzerinden şikâyet dilekçeleri alınır. Gelen şikâyetler evrak kaydına alındıktan sonra Çalışma Servisine gönderilir. Şikâyetler servise geldikten sonra yapılan ilk işlem işçinin SGK geçmişine bakılır. İş çıkışı yapıp yapılmadığı kontrol edilir. Eğer işçinin çıkışı yapılmamışsa şikâyet Ankara İş Teftiş Grup Başkanlığı'na yollanılır. İşçinin çıkışı yapılmışsa şikâyet İl Müdürlüğü tarafından incelenir. İşverene davet yazısı yollanılır.

İşveren davete geldi mi? Eğer işveren davete gelmezse işverene İdari Para Cezası uygulanır. Davete gelirse işçiyle ilgili evraklar ve işten çıkarılma nedeni incelenir. İşverenle birlikte tutanak tutulup, tutanağın bir nüshası işverene verilir. Son olarak işçiye dilekçenin sonucu bildirilir.

Şikâyetler sonuçlandıktan sonra şikâyetle ilgili bütün evraklar sisteme kaydedilir. Sisteme kaydedilen şikâyetler, şikâyeti yapan kişinin adı soyadı yazılarak istenildiği anda şikâyete ait bilgilere ulaşılabilir.

Sisteme kaydı yapılan bu şikâyetlerin aylık veya yıllık olarak istatistiki bilgilerine ulaşılabilir. Bu şikâyetler sisteme kaydedilmeyip sadece evrak olarak saklansaydı bilgilere ulaşmak veya istatistik çıkarmak çalışanların zaman kaybına neden olurdu. Bilgisayarların Kamu kurumlarında kullanılmaya başlanmasıyla evrakın kaybolmasının önüne geçilmiş, yapılan işlemlerin kimler tarafından yapıldığı tespit edilebilir hale gelmiştir.

### **2.2.3. Bölge Otomasyon Sisteminin Tanıtılması**

Bölgenin dağıtılması ve Otomasyon Sisteminin entegre edilmesinden sonra İş Kur İl Müdürlüklerinin ismi değiştirilerek Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlükleri olmuştur. İsim değişikliğiyle birlikte Çalışma ayağının veri girişlerinin ve yaptığı işlerin evrak takibinin yapıldığı sistem Bölge Otomasyon Sistemidir. Bu sistemde İşyeri Arama, Tescil, Teftiş, İtos, Şikâyet, Ceza, SGK Aktarım, Sendika, Matbu Formlar, Yardım, Linkler, Ayarlar sekmeleri vardır.

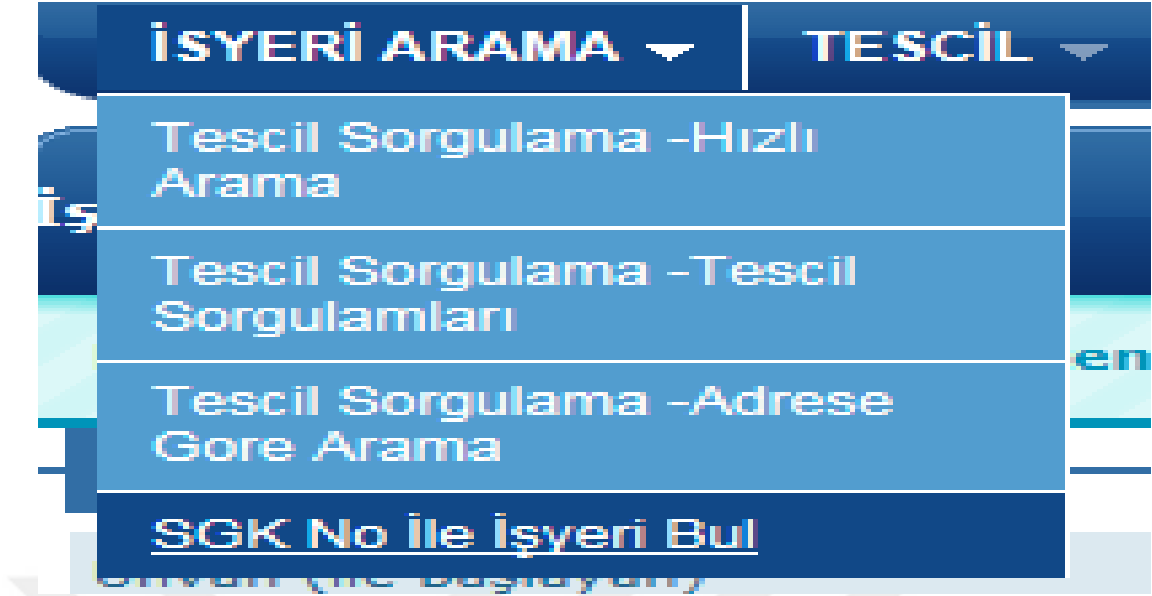
**Şekil 2.7.** Bölge Otomasyon Sistemi.

### 2.2.3.1. İşyeri Arama

Veri tabanında kayıtlı bulunan işyerlerinin ulaşmamızı sağlar. İşyerine ait eski dosya numarası, çalıştırdığı işçi sayısı, tescil tarihi, işyeri adresi gibi bilgilere ulaşılabilir. Sistem üzerinden herhangi bir değişiklik yapılamaz. Sadece o işyerine ait bilgilere ulaşmamızı sağlar.

Aramayı;

- SGK numarası
- İşyerinin unvanı
- İşyerinin adresine göre yapabiliriz.



**Şekil 2.8.** İşyeri Arama Giriş Sayfası.

SSK Numarası ile işyeri aradığımız zaman SSK Numarasını kutucuğa yazıp ARA butonuna basıyoruz.

**Şekil 2.9.** SGK No İle İşyeri Arama.

İşyerinin unvanı ile arama yaptığımız zaman işyerinin adını kutucuğa yazıp ARA butonuna basıyoruz.

**Şekil 2.10.** İşyeri Ünvanı İle İşyeri Arama

Adrese göre aramada o işyerine ait bilgileri yazıp ARA butonuna basıyoruz. Adrese dayalı aramada o işyerine ait daha çok veri gereklidir. İlçe, Belde, Mahalle, Sokak, Bina No, Posta Kodu, Pafta, Bucak, Mezra, Cadde, Bina Adı, Daire No, Ada, Parsel bilgileri girilerek o işyerine ait bilgilere ulaşılabilir.

| İkamet / İşyeri / Tebligat Adres |         |          |  |
|----------------------------------|---------|----------|--|
| İlçe                             | HİCBİRİ | Bucak    |  |
| Belde                            |         | Mezra    |  |
| Mahalle                          |         | Cadde    |  |
| Sokak                            |         | Bina Ad  |  |
| Bina No                          |         | Daire No |  |
| Posta Kodu                       |         | Ada      |  |
| Pafta                            |         | Parsel   |  |

**Şekil 2.11.** Adrese Dayalı İşyeri Arama.

### 2.2.3.2. Tescil

İşyerlerinin faaliyete başladığı zaman ilk kaydının yapıldığı yerdir. İl bazında yapılan tesciller, İş kolu bazında yapılan tescillere ve geçici tescil kayıtlarına ulaşılır.

Sosyal Güvenlik Kurumuna kaydı yapılan işyerleri otomatik olarak Bölge Çalışma Sistemine aktarılır.

Son 2 yıldır yapılan düzenlemelerle tescil işlemlerinde SGK’ dan alınan veriler üzerinden her hangi bir değişiklik yapılamamaktadır.



Şekil 2.12. Tescil

### 2.2.3.3. Teftiş

4857 Sayılı İş Kanunu’nun 91 inci maddesinde “ Devlet, çalışma hayatı ile ilgili mevzuatın uygulanmasını izler, denetler ve teftiş eder.” hükmü doğrultusunda, iş denetimleri Bakanlığımız İş Müfettişleri tarafından yürütülmektedir.

İşyerlerinde yapılan tüm denetimler sonucunda düzenlenen raporlar, tespit edilen hususlarla ilgili işlemler hakkında gereği yapılmak üzere İl Müdürlüklerine gönderilir.

İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili olan müfettiş raporlarına teknik teftiş, işçi işveren arasındaki iş uyuşmazlıkları ile ilgili raporlara sosyal teftiş butonundan kaydı yapılır. Müfettiş rapor listesine ulaşmak Müfettiş rapor listesi butonu kullanılır.

Teftişlerin istatistik bilgilerine teftiş istatistikleri butonundan ulaşılabilir. Teftiş istatistik butonundan verilere sektör ve il bazında bilgilere ulaşılabilir.



**Şekil 2.13.** Teftiş

#### 2.2.3.4. Şikâyet

İşçi ve işveren arasındaki uyuşmazlıklar, bireysel iş uyuşmazlıkları ve toplu iş sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların kaydının tutulduğu yerdir. Burada gelen şikâyetler kayıt altına alınır, il bazında yapılan şikâyetler, sektör bazında yapılan şikâyetlerin istatistiki bilgilerine ulaşılır. Şikâyetlerin sonuçlandırılma süresi 15 gündür. Sisteme şikâyetlerin sonuçlandırılma süreleri de girildiği için, yapılan şikâyetlerin kaç günde sonuçlandığı, olumlu mu, olumsuz mu sonuçlandığı verilerine ulaşılabilir. İşçi şikâyetlerinin incelenmesi sonucunda kayıt dışılığın tespit edilmesi halinde durum ilgili Sosyal Güvenlik Kurumu İl Müdürlüğü'ne bildirilir.



**Şekil 2.14. Şikâyet**

#### 2.2.3.5. Ceza

Müfettiş raporları doğrultusunda yazılan cezaların kaydının tutulduğu yerdir. Gelen cezalar Ceza Ekle butonundan sisteme kaydedilir. Ceza portalı kullanılmadan önce cezalar manuel ortamda deftere kaydedilirdi. Bu portalla birlikte defterler kaldırıldı cezalar, Ceza Takip Defterine kaydedilmeye başlandı. İdari para cezaları taksitler halinde ödenebilir bu cezalar ceza taksitlendirme sekmesine kaydedilir ve yatırılıp yatırılmadığı kontrol edilebilir. Adli Takip sekmesinde mahkemeye intikal eden idari para cezaları sisteme işlenerek takip edilir.

Ceza istatistikleri sekmesinden;

- İl Bazında Ceza İstatistikleri
- Sektör Bazında Ceza İstatistikleri
- Yasa Maddeleri Bazında Ceza İstatistikleri
- Yasa Maddeleri Bazında Kesinleşen Ceza İstatistikleri
- Yasa Maddeleri Bazında Kesinleşmeyen Ceza İstatistikleri, verilerine ulaşılabilir.



Şekil 2.15. Ceza

#### 2.2.3.6. SGK Sekmesi

Sosyal Güvenlik Kurumunda tescili yapılan ve faaliyeti biten işyerleri otomatik olarak Bölge Otomasyon Sistemine dosya numarasıyla aktarılmaktadır.

Buradan kapanan işyerleri, yeni faaliyete geçen ve faaliyeti devam eden işyerlerinin bilgilerine ulaşılabilir.



Şekil 2.16. SGK

### 2.2.3.7. Sendika

Sendika ve Toplu İş Sözleşmelerinin kaydının tutulduğu yerdir.

Sendika sorgulama, İşçi sendikalarının sisteme kaydedildiği sonradan istenildiği zaman bilgilerinin çekildiği yerdir.

İşveren Sendikası Sorgulama, İşveren sendikalarının kaydının tutulduğu yerdir.

Yeni Toplu İş Sözleşmesi Kaydı, Toplu İş Sözleşmelerinin kaydının tutulduğu yerdir. Burada yeni toplu iş sözleşmesi kaydı yapılırken sisteme Toplu İş Sözleşmesinin süresi, imza tarihi, işçi sayısı, sendikalı işçi sayısı vb. gibi bilgiler kaydedilir.

Toplu İş Sözleşmesi Sorgulama, İşyerinin unvanı kullanılarak toplu iş sözleşmesinin hangi aşamada olduğu takip edilir.

T.İ.S Kütüğü, Sistemde kayıtlı olan Toplu İş Sözleşmeleri pdf ve excel olarak ekranda görüntülenir.

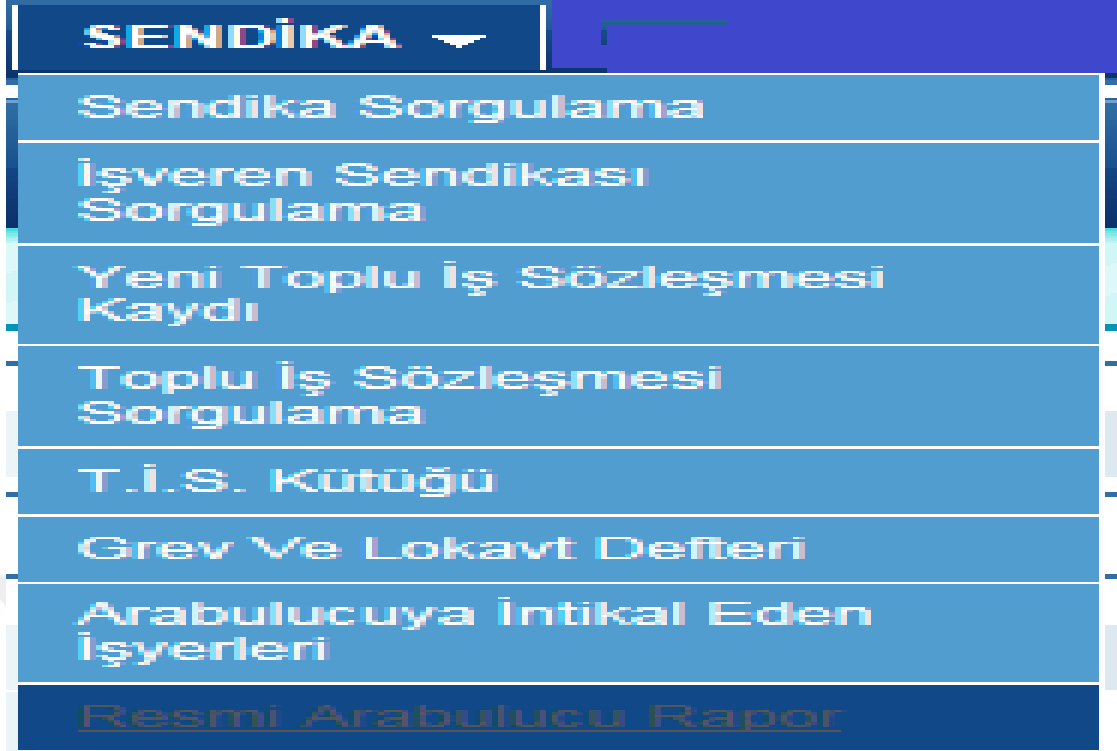
Grev ve Lokavt Defteri, toplu iş sözleşmesi süresi içinde anlaşmayla sonuçlanmadığı durumlarda;

- İşçi sendikası grev
- İşveren lokavt kararı alır.

Anlaşmanın olmadığı durumlarda alınan kararlar Grev ve Lokavt Defterine kaydedilir.

Arabulucuya İntikal eden İşyerleri, Toplu İş Sözleşmesi süresi içinde (Toplu görüşmenin süresi ilk toplantı tarihinden itibaren 60 gündür.) anlaşma olmadığı durumlarda Arabulucuya başvurulur. Arabulucunun görev süresi 15 gündür. Arabulucunun ve o işyerinin bilgilerinin tutulduğu yerdir.

Resmi Arabulucu Raporu, arabulucunun atanmasından sonra arabulucunun tuttuğu raporların kaydedildiği yerdir.



Şekil 2.17. Sendika

#### 2.2.3.8. Matbu Formlar

Önceden hazırlanmış evrakların sisteme kaydının yapıldığı yerdir. Hazırlanmış evraklar sistemden RTF (Rich Text Format) olarak yazdırılır.

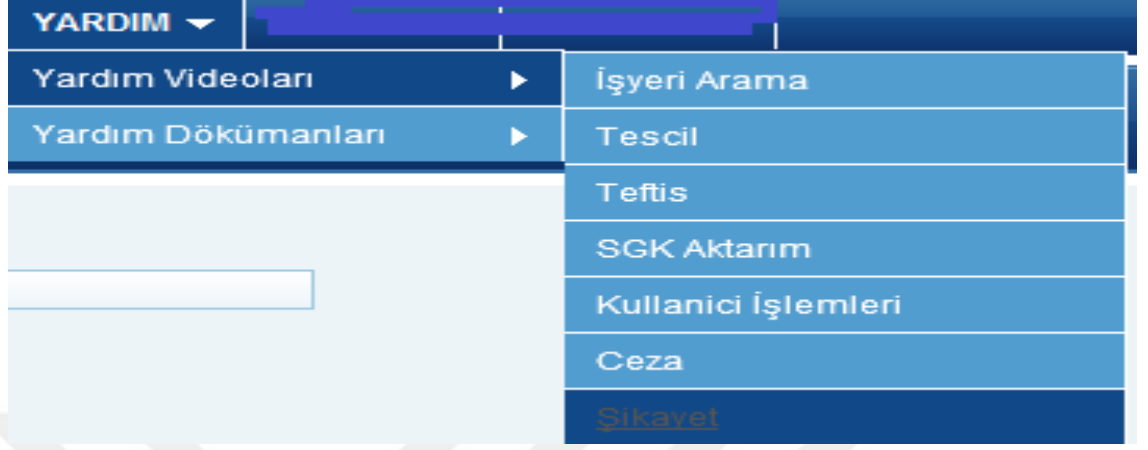


Şekil 2.18. Matbu Formlar.

#### 2.2.3.9. Yardım

Yardım, sistemi henüz yeni kullanmaya başlayan birim sorumluları için düzenlenmiş olan yardım videoları ve yardım dokümanları sekmelerinin bulunduğu

yerdir. Gerekli görüldüğünde birim sorumluları tarafından sistemin kullanımı hakkında istenilen bilgilere ulaşılmaktadır.



**Şekil 2.19.** Yardım

#### 2.2.3.10. Linkler

Elektronik Belge Yönetim Sistemi, Kurum içi ve kurum dışı yazışmaların, bilgi ve belgelerin arşivinin yapıldığı yerdir.

SGK Prim Bilgileri, İşçinin aylık kazanç bilgileri, prim gün sayıları, işe giriş ve çıkışları, işten ayrılma sebeplerine ulaşabilmek için kullanılan sekmedir.

Sigortalı Hizmet Listesi, işyerlerine ait sigortalı çalışan sayılarının Excel veya Pdf formatında alınabilen sekmedir.

SGK İşyeri çalışan sayısı, işyerlerine ait sigortalı çalışan sayılarına ulaşılabilen sekmedir.

İş Gücü SGK İşyeri Listesi, işgücü faaliyet koluna göre işyerlerinin listesinin alındığı sekmedir.

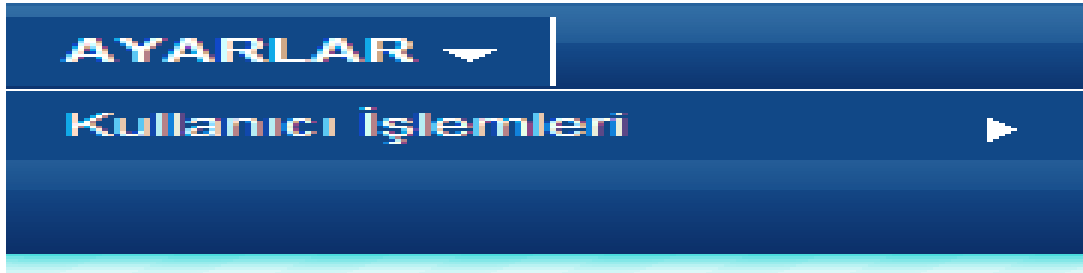
İş Gücü SGK Aracı Listesi, işyerlerine bağlı olarak faaliyet gösteren alt işverenlerin bilgilerine ulaşıldığı yerdir.



Şekil 2.20. Linkler

#### 2.2.3.11. Ayarlar

Ayarlar sekmesi işlem yapan memurların şifre aldığı ve şifrelerini değiştirebildiği sekmedir. Ayarlar sekmesindeki iş ve işlemler Çalışma Genel Müdürlüğü tarafından organize edilir.



Şekil 2.21. Ayarlar

#### 2.2.4. Mevcut Sistemdeki Sorunların Tespiti

Mevcut sistemdeki problemleri tespit ederken son kullanıcılarla e-mail ortamında, telefonla ve yüz yüze görüşülmüş ve bu görüşmeler doğrultusunda mevcut sorunlar tespit edilmiştir. Mevcut sorunlar tespit edilirken sorunlar iki başlık altında düzenlenmiş olup bu başlıklar: Kullanıcılardan kaynaklanan sorunlar ve sistemden kaynaklanan sorunlar olarak incelenmiştir.

Yüz yüze ve telefonla görüşmelerde sistemi kullananlar genel olarak sistemin organizasyonel olarak işleyişin karışık olduğunu belirtmişlerdir. Yeni devredildiği için yetki karmaşasının olduğunu ve sistemin daha tam anlamıyla oturmadığını belirtmişlerdir. Kullanıcıların genellikle bilgisayar kullanımında yetersiz olduklarını kabul ettiklerini ama sisteminde kullanılabilirliğinin az olduğunu belirtmişlerdir. Yeni sistemin devredilmesiyle iş yüklerinin arttığı ama motivasyon olarak bir değişimin olmadığını belirtmişler, motivasyon ve teşvikin onların çalışma kapasitesinde etkili olduğunu söylemişlerdir. Sistemin devredilmesiyle birlikte sistem kullanıcıları olarak sistemle baş başa kaldıkları ve herhangi bir hatada destek alabilecek kimse olmadığını belirtmişlerdir.

#### **2.2.4.1. Kullanıcılardan Kaynaklanan Sorunlar**

Yapılan görüşmeler sonucunda sistemi kullanan memurların düşünceleri doğrultusunda bazı sonuçlara varılmıştır. Bu sonuçlara göre sistemi kullanan kullanıcılardan kaynaklanan sorunlar:

- Bilgisayar okuryazarlığı ve donanım/yazılım altyapısının yetersizliği
- Organizasyonel işleyişin karışık olması
- Çalışanlarla iletişimsizlik
- Çalışanlara motivasyon ve teşvikin yeterli düzeyde olmaması
- Sistemi kullananların işlerine yeterince önem göstermemesi

##### **2.2.4.1.1. Bilgisayar Okuryazarlığı ve Donanım/ Yazılım Altyapısının Yetersizliği**

İçinde bulunduğumuz bilişim çağında her alanda dönüştürücü değişimler yaşamaktayız. Bu değişimin özneleri ve nesneleri kurumlar işletmeler ve insanlar olmaktadır. Hiç kimsenin kayıtsız kalamayacağı bu gelişmeler yeni bir dönemin habercisidir. Teknolojinin yoğun bir biçimde kullanımıyla hayatın kolaylaştığı bir gerçektir. Ancak bununla beraber bildiğimiz manada okur-yazarlığın yanında, bilişim okur-yazarlığı da önem kazanmaya başlamıştır. Artık insanlardan beklenen bilişim teknolojilerine vakıf olmak, bilgisayarları rahatlıkla kullanmak konumuna göre bilgiyi işleyip yeniden üretmek olmaktadır. Bilgisayar ve internetin hayatta bu kadar yer almasına kamunun kayıtsız kalması düşünülemez. Kamu kurumlarının interneti ve

bilgisayarı yaygın olarak kullanılmasıyla birlikte hep sorun olan bürokrasi işlemleri ve uzun kuyruklar azalmaya başlamaktadır.

Kamu kurumlarına memur alındığında bilgisayar donanımına yetkinlik ön planda tutulmayıp sadece KPSS (Kamu Personel Seçme Sınavı) puan bazında sıralama yapılmaktadır. Bu yüzden bilgisayardan hiç anlamayan memurlar kuruma atanmakta ve bunların eğitilmesi bir hayli zaman almaktadır.

Bilgisayarı kullanan kullanıcılar hata ve sorunla karşılaştıkları zaman bilgisayarı yeniden başlatıp durumun düzelip düzelmediğini kontrol ediyorlar. Yeniden başlatmak bazen işe yarasa da hata her zaman giderilememekte ve bir süre sonra yeniden aynı hatayla karşılaşılmaktadır. Burada çalışanlara bilgisayar okuryazarlığı konusunda eğitim verilmediği bu yüzden de çalışanların sistemin işleyişi hakkında altyapılarının yetersiz olduğu görülmektedir.

#### **2.2.4.1.2. Organizasyonel İşleyişin Karışık Olması**

Kurumda çalışanların daha önce kullandığı sistemden daha farklı bir sistemle karşılaşmaları çalışanların yeni sisteme uyum sağlamasını zorlaştırmıştır. Yeni sistemin entegre edilmesiyle birlikte yetki karmaşasından kaynaklanan ikilem ortaya çıkmış, karşılaşılan problemlerin çözümünde Bakanlığın mı, Genel Müdürlüğün mü yetkili olduğu sınırları kesin olarak belirlenememiştir. Karşılaşılan sorunlarla bilgi alış verişi yapılırken hangi konuda hangi birimle konuşulacağı bilinmemesi gibi sorunlar ortaya çıkmakta, bu gibi sorunlarda iş sürecinde aksamalara neden olmaktadır. Otomasyon eksikliği ise aynı derecede sorun teşkil etmemektedir.

#### **2.2.4.1.3. Çalışanlarla İletişimsizlik**

Çalışma portalının entegre edilmesiyle birlikte portalı kullananların sayısı sınırlı olup bu arkadaşların kurumda olmaması durumunda işi yapabilen personel bulunmamakta ve işler aksamaktadır. Kuruma ait bir elektronik posta bulunmasına rağmen sorunlar karşısında diğer İl Müdürlükleriyle iletişim problemi yaşanmakta, bu e-posta aktif bir şekilde kullanılamamaktadır. Bu da çalışanlar arasında iletişimsizliğe neden olmaktadır.

#### **2.2.4.1.4. Çalışanlara Motivasyon ve Teşvikin Yeterli Düzeyde Olmaması**

Yeni devredilen işlerin kurum içinde yeteri kadar tanıtılmadığı, iş için gerekli olan bilgilerin verilmediği bu yüzden de gerekli olan maddi ve manevi desteğin eksik olduğu çalışanlar tarafından belirtilmiştir. Genel olarak teşvikin sistem üzerinde etkisinin olmadığı sistemi kullananlar tarafından belirtilmiş fakat motivasyonlarının üzerinde etkili olduğunu belirtmişlerdir.

#### **2.2.4.1.5. Sistemi Kullananların İşlerine Yeterince Önem Göstermemesi**

Sistem kullanıcılarının bilgisayar kullanımı konusunda yetersiz olduğu aşikârdır. Ancak sistem kullanıcıları bu eksikliklerini gidermeye yönelik hiçbir çaba göstermemektedirler. Kurum çalışanları arasında bilgisayar eğitimi almış personel sayısı % 50'nin altındadır. Bu durum kurum çalışanlarının işlerine yeterli önemi vermediğini göstermektedir.

#### **2.2.4.2. Sistemden Kaynaklanan Sorunlar**

Çalışma bölge müdürlüklerinin kapatılmasıyla bu işler İŞKUR'a devredilmiştir. Böylece İŞKUR'un isminde de değişikliğe gidilerek Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlükleri olarak değiştirilmiştir. Devirle birlikte kurum sistemine yeni bir portal eklenmiş ve yeni işler bu portala kaydedilmeye başlanmıştır. Kuruma entegre edilen bu portalın kurum çalışanları tarafından öğrenilmesi ve benimsenmesi portalı kullanma sıklıklarıyla doğru orantılıdır. İŞKUR portalına dış kullanıcı olarak erişim sağlanabiliyorken bu yeni portala dış kullanıcıların erişimi bulunmamaktadır. Herhangi bir iş veya işlemin devri sürecinde ilk zamanlarda sıkıntılar yaşanmıştır. Bu sıkıntılardan bazıları sistemden de kaynaklanmaktadır. Bazı sıkıntılar:

1. Aynı işyerine ait farklı faaliyetler, farklı dosya numaraları altında sisteme kaydedilmiş olduğundan işyerine ait farklı bir işkolu izlenimi uyandırmaktadır.
2. Kuruma gelen işçi şikâyetleri 15 gün içinde sonuçlandırılması ve bu şikâyetin Bölge Otomasyon sistemine kaydedilmesi gerekmektedir. Şikâyet

süresi olan 15 gün sonra da sistem veri girişini kabul etmekte herhangi bir uyarı ibaresi olmadığından azami sürenin dışına da çıkılabilmektedir.

3. Şikâyet başvurusunda bulunan işçilerin SGK sorgulamasında hizmet dokümanlarına anında ulaşamıyor ve ulaşılsa bile eksik olarak karşımıza çıkmaktadır.
4. Modüllerin kullanımlarının sık kullanılma derecelerine göre belirlenmemesi.
5. Kuruma ilişkin güncel bilgilerin ve haberlerin ana sayfada bulunmaması.
6. Entegre olunan kurumlarla bağlantıların güçlendirilmesi ve entegre olunan kurum sayısının az olması.
7. Devirle birlikte bazı görevlerin farklı kurumlara devredilmesi ama bu görevlere ait modüllerin halen sistemde görülmesi.
8. İşlerin yoğun olduğu dönemlerde sistemin donması ve hiç çalışmaması.
9. Düzenlenen evrakların imzalanıp imzalanmadığının kontrolünün zaman kaybına neden olması.
10. Vatandaşların ALO 170 ve BİMER üzerinden yapmış olduğu şikâyetlerin doğrudan sisteme düşmemesi.
11. Gelişmiş evrak arama butonu verimli olarak kullanılamıyor. Girilen evrak numarası ile elde edilen veriler birbirini tutmuyor.
12. Sistem güvenliği artırılmalıdır.

#### **2.2.4.3. Sistemden Kaynaklanan Sorunlara Çözüm Önerileri**

Aynı işyerine ait farklı faaliyetler, farklı dosya numaraları altında sisteme kaydedilmiş olduğundan işyerine ait farklı bir iş kolu izlenimi uyandırmaktadır. Bunları tek dosya numarası altında işleme alıp bu işyerine ait bütün faaliyetler tek dosya numarası altında birleştirilmelidir. Kapanan veya aktif olmayan dosyaların SGK’ dan alınan veriyle birlikte otomatik olarak kapatılması veya sistemde güncelle butonu olması gerekmektedir. Bunların birleştirilmesiyle birlikte;

- Veri tabanındaki karışıklık önlenmiş olur.
- Bilgi kirliliğinin önüne geçilmiş olunur.
- Aynı işyerine ait bütün dosyalar tek çatı altında toplanmış olur.
- Bilgiye erişim daha kolay olur.

Kuruma gelen işçi şikâyetleri 15 gün içinde sonuçlandırılması ve bu şikâyetin Bölge Otomasyon sistemine kaydedilmesi gerekmektedir. Şikâyet süresi olan 15 gün sonra da sistem veri girişini kabul etmekte herhangi bir uyarı ibaresi olmadığından azami sürenin dışına da çıkılabilmektedir. Sistem 15 günden sonraki veri girişini kabul etmediği takdirde;

- Azami sürenin dışına çıkılmaması sağlanır
- Şikâyetle ilgili verilerin sisteme kaydının erken yapılması sağlanır.

SGK Prim bilgileri, istenildiği anda kişiye ait hizmet dökümüne anında ulaşılamamaktadır.

Sistemin anında istenilen verileri vermemesi;

- İşçinin işsizlik maaşını kazanması halinde maaşının zamanında ödenmesine engel teşkil etmektedir.
- Sistem sağlıklı çalışmadığından farklı sosyal güvenlik kaydının (BAĞ-KUR, İş görememezlik, 4/C, Emekli sandığı) olup olmadığı bilgilerine ulaşılamaması işlemlerin aksamasına neden olmaktadır.
- Bireysel olarak şikâyetle bulunan işçilerin SGK veri kontrollerinde sistemin ağır işleyişi ve istenilen bilgilere anında ulaşılamaması işçiye sunulan çözüm önerilerinde aksaklıklara neden olmaktadır. İşçiye sağlıklı bilgiler verilememektedir.

Sistemden veriyi çektiğimiz zaman işçi hakkında bütün bilgilere anında ulaşılabilceğimiz bir SGK entegre sisteminin varlığı, farklı sosyal güvenlik kaydının olup olmadığını kontrol edebilen bir butonun olması, var olan sorunların ortadan kaldırılmasına yardımcı olur.

Modüller sade ve anlaşılır olmalıdır. Önemli modüller ana başlıklar halinde, seyrek kullanılanlar ise başlık şeklinde verilebilir.

Kuruma ilişkin haber ve duyurular ana sayfada güncel tutulabilir. Çalışanların kurum bilgilerinin güncel tutulması ve kurumla ilgili haberlerden anında bilgilerinin olması sağlanır. Kurum kimliğinin gelişimi açısından bu gibi adımlar önem arz etmektedir.

İnternetin ve bilgisayarın kamuda kullanımının artmasıyla daha fazla kurumla sistem entegre edilmelidir. Diğer kamu kurumlarıyla entegre edilmesiyle kamu kurumları arasında bir bütünlük sağlanmış olur. Entegre olduğumuz kurumlar için benzer ara yüzler oluşturulmalıdır. Bu ara yüzler kullanıcı dostu olmalı, gereksiz ayrıntı vererek kullanıcıyı boğmamalıdır. MERNİS (Merkezi Nüfus İdare Sistemi)' ten bilgi çekilerek kurumlar arası ortak veri tabanı oluşturulabilir.

Devirle birlikte bazı görevler Sosyal Güvenlik Kurumu'na devredilmiştir. Bu görevlerin devredilmesi gerçekleştirilmiş fakat sistemde güncelleştirme yapılmamıştır. Bu güncelleştirmelerin yapılarak gereksiz ve az kullanılan sekmeler bir araya toplanılmalıdır. İstenildiği takdirde açılması sağlanmalıdır. Böylelikle daha sade bir ekranla çalışma ortamı sağlanmış olur.

Mevcut durumda imzadan çıkan evraklar ana sayfada kayan şerit şeklinde gözükmemektedir. Birden fazla evrakın imza takibi yapıldığı zaman ilgilenilen evrakın imzadan çıkıp çıkmadığının öğrenilmesi için tüm şeritlerin kayması beklenmektedir. Zamanın daha tasarruflu kullanılabilmesi için bu uygulamanın terk edilmesi gerekmektedir. Her satırda bir evrakın bilgileri olacak biçimde anlık safahatı, tarih, sayı ve konu bilgileri sıralanabilir şekilde düzeltilmesi sağlanmalıdır.

Kurumda yoğunluk olduğu zamanlarda kuyruğun eritilmesi amacıyla devreye girecek bir sistemin varlığı faydalı olacaktır. Yoğun olduğu dönemlerde sistem ağır çalışmakta ve bazen hiç verim alınamamaktadır. Bu yoğunluğun azaltılması için bankalardaki gibi sıra numarası uygulamasına geçilebilir. Bilinmelidir ki vatandaş memnuniyeti yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde son derece önemlidir.

Vatandaşların ALO170 ve BİMER kullanarak vermiş olduğu şikâyet dilekçeleri doğrudan sistemi kullananların portalına düşecek şekilde bir düzenlemeye gidilmelidir. E-devlet kapısı ile sistemin entegrasyonu sağlanmalıdır. Bunun için aralarında PTT'nin de bulunduğu Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcılarıyla işbirliğine gidilebilir.

Mevcut durumda gelişmiş evrak arama butonu aktif olmasına rağmen tam olarak kullanılamıyor. Girilen verilerden farklı sonuçlar çıkıyor. Gelişmiş evrak arama da oluşan sıkıntılar giderilmelidir.

Kamu kurumlarında kullanılan sistemlerin güvenliği son derece önemlidir. Sisteme yetkisiz sızmaların önüne geçilmelidir. Artık günümüzde savaşlar dahi

asimetrik olarak yürütülmektedir. Bir devlete zarar vermek için illa ki bir hedefin vurulması gerekmemektedir. Yaşadığımız bilgi toplumu evresinde bilgi toplumu mühim bir konudur. Artık devletler yalnızca füze savunma sistemleriyle güvenliğini sağlayamamaktadır. Kurumların açık noktaları kapatılmalı, zayıflıkları giderilmelidir. Bu koruma sistemin siber saldırılara karşı koruma üst düzeye çıkartılmalıdır.



## SONUÇ

Teknolojik ve sosyolojik hareketliliklere, farklılıklara ve değişikliklere cevap verebilmek için bilgisayar ve bilgi sistemlerinin yaygın olarak kullanıldığı günümüzde; kurumların iş süreçlerini gerçekleştirecek olan sistemleri geliştirmeye başlamadan önce kurum ihtiyaçlarının incelenmesi ve analiz edilmesi, yeni sistemin tasarlanıp modellenmesi teknik bir zorunluluk haline gelmiştir. Yapılacak olan bu analiz ve incelemelerle birlikte en uygun yeni sistemi tasarlayabilir ya da mevcut sistem üzerinde belirlenen aksaklık ve eksiklikler giderilerek yani iyileştirme yapılarak sistemin geliştirilmesi sağlanabilir.

Kurum çalışanlarıyla yapılan görüşmeler sonucunda çalışanların en büyük sıkıntısı “bilgisayar kullanım bilgisi ve becerisi” olarak tespit edilmiştir. Bu sıkıntının giderilebilmesi için kurum çalışanlarına hizmet içi eğitim verilerek çalışanların bilgisayar kullanma becerilerinin artırılması sağlanmalıdır. Bu eğitimle birlikte başka illerde çalışanlarla iletişime geçilebilir ve onların yapmış olduğu uygulamaları kendi uygulamalarıyla kıyaslama imkânı elde edebilirler.

Sistemden kaynaklanan sorunların çözümünde bir proje ekibi oluşturulmalı, üst yönetimin desteğiyle beraber analiz çalışması yapılmalıdır.

Kurumun tanıtımının yapılabilmesi için güçlü ve zayıf yönler ile fırsat ve tehditler göz önüne alınarak, yeni stratejiler belirlenmelidir.

Organizasyonel karışıklıkların giderilmesi gerekmektedir. Yeni devredilen sistemle alakalı sorunların İŞKUR’a mı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’na mı sorulacağı net olarak belirlenmesi gerekmektedir. Teknolojik atılımlarda parasal konuları da göz önüne alarak bu atılımlar projelendirilerek uygulamaya konulmalıdır.

Entegrasyon sonucunda İl Müdürlüklerinde gerekli internet altyapısının olmamasından dolayı sistem çok ağır çalışmakta ve bu sorun İl Müdürlüklerinin hizmet sunumunu olumsuz yönde etkilemektedir.

Kurumda altyapı çalışmalarını tamamlayarak, İl Müdürlüklerinin EBYS’ ye uyumu için internet bağlantı hızının artırılması ve sistemin daha hızlı ve güvenilir bir şekilde çalıştırılmasını sağlamalıdır.

İlgili yasa değişikliği uyarınca İŞKUR İl Müdürlükleri, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın bir nevi taşra teşkilatı olarak yeniden yapılandırıldı. Buna göre Çalışma Bölge Müdürlükleri lağvedilerek yetkileri İŞKUR İl Müdürlükleri'ne devredildi.

Yaptığımız bu çalışmada, çalışma portalının mevcut sisteme entegre edilmesi, sistem analizi yaklaşımı çerçevesinde incelenmiştir.

Bu çalışmada sistem analizinin teorik boyutunun ele alınmasından ziyade uygulama yönü ön plana çıkarılmaya çalışılmıştır.

Bilim, bilginin üretilip yaygınlaşması ve birikmesiyle ilerler. Bu bakımdan, bu çalışma hazırlanırken daha önceki çalışmalardan yararlanıldığı gibi bu çalışmanın da bundan sonra yapılacak olan sistem analizi çalışmalarına da bir kaynak olması ümit edilmektedir.

Yapılan bu çalışmada rastlanılan sorunlar ve çözüm önerilerini şöyle sıralamak mümkündür:

- 1- Aynı işyerine ait farklı faaliyetlerdeki mükerrerliğin önüne geçilmelidir.
- 2- Sistem ile kanuni süre sınırı arasındaki çelişki giderilmelidir.
- 3- Kurum kullanıcısının kurumun ortak veri havuzundan veri/bilgi talep ettiği anda herhangi bir bekleme olmaksızın ekranına gelecek biçimde sistem entegrasyonu sağlanmalıdır.
- 4- Modüller, kullanılma sıklıklarına göre yeniden düzenlenmelidir. Az kullanılan arka plana alınabilir ya da bunlara ait sekmeler bir başlık halinde verilebilir.
- 5- Kuruma ilişkin güncel bilgiler, haberler ve duyurular ana sayfada yer alacak şekilde düzenlemeye gidilmelidir.
- 6- Kurumun bilgi sistemi ile E-Devlet uygulamasının entegrasyonu daha ileri boyuta taşınmalıdır.
- 7- Devir işlemiyle birlikte farklı kurumlara devredilen görevlerin sistemden çıkarılması gerekmektedir. Böylece sistemin sadeleşmesi sağlanmış olur.
- 8- Sistemin yoğun bir şekilde kullanıldığı dönemlerde, sistemde meydana gelen donmalar, çökmeler ve sistemin çalışamaz hale gelmesinin önüne geçilmesi için gerekli altyapı yatırımları yapılmalıdır.

- 9- EBYS’de bekleyen evrakların durumlarındaki değişikliklerin kolayca fark edilmesi sağlanmalıdır.
- 10- Vatandaşların telefon ve internet kanalıyla yaptıkları başvuru ve şikayetler mevcut sistemle entegre edilmelidir.
- 11- Evrak arama özelliği daha kullanışlı hale getirilmelidir.
- 12- Kamu kurumlarında güvenlik son derece önemli bir konudur. Kurum verilerinin güvenliği açısından sırasıyla veri, bilgi ve sistem güvenliği uygulamaları en üst seviyeye çıkartılmalıdır.

Bulunan sorunlara ait çözümlerin uygulamaya geçirilmesi aşamalı bir şekilde olmalıdır. Mevcut sistemdeki sorunlar sıralamaya konulup öncelik sırasına göre çözümlenmelidir.

## KAYNAKÇA

- Abdullah, R. ve Diğerleri. (2005). *A Framework for Knowledge Management System Implementation in Collaborative Environment for Higher Learning Institution*. Journal Of Knowledge Management Practice, March.
- Akıncı, S.K.(2006). *Bilişim Sistemlerinin Örgüt Yapılarına Etkileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Awad, E. ve Ghaziri, H. (2004). *Knowledge Management*. New Jersey: Prentice Hall Publishing
- Balaban, E. (2000). *Sistem Yaklaşımı İle Bilişim Sistemlerinin Geliştirilmesi*, İstanbul: İÜ İİE İşletme Enformatik Ders Notları.
- Bayraktar, İ. (2013). *Akış Diyagramları*. [www.ibrahimbayraktar.net/2013/10/aks-diyagramlar-semalar.html](http://www.ibrahimbayraktar.net/2013/10/aks-diyagramlar-semalar.html) [Erişim:23 Ekim 2016].
- Behan, K. ve Holmes D. (1990). *Understanding Information Technology: Text, Reading And Cases*. New York: Prentice Hall.
- Bidgoli, H. (1999). *Handbook of Management Information Systems: A Managerial Perspective*. USA: Academic Press.
- Boisot, Max H.(1998). *Knowledge Assets: Securing Competitive Advantage in the Information Economy*, , New York: Oxford University Press.
- Bush, Chandler M. ve Stephaine, S.R. (1991) *What Does “MIS” Really Mean?*, Journal of Systems Management.
- Barutçugil, İ. (2002). *Bilgi Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık
- Barutçugil, İ. (1981). *Yenilik ve AR-GE Yönetimi*. Bursa: Bursa Üniversitesi Yayını.
- Balcı, S.S. (2011). *Marinalarda Teknik ve Operasyonel Yönetim: Bilişim Sistemleri Üzerine Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bell, H.(2001). *Measuring and Managing Knowledge*. Singapore: McGraw-Hill Pub.

- Bensghir, Kaya T. (1996). *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.
- Castells, M. (2005). *Enformasyon Çağı: Ekonomi Toplum ve Kültür, Ağ Toplumunun Yükselişi*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları
- Çelik, A ve Akgemci, T.(2010). *Yönetim Bilişim Sistemleri*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Daft,R.L.(2006). *The New Era of Management*. China: Thomson Sout-Western.
- Davis, W.S. ve Yen, D.C. (1999). *The Information System Consultant's Handbook, System Analysis and Design*. Washington: CRC Press.
- Demircan, M.L. ve Moltay, C.A.(1997). *Bilgiyi Yönetmek*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Donough, A.M. (1963). *Information Economics and Management Systems*, New York: McGraw Hill.
- Eçalışanlar. *İşçi Şikayeti Şahsen Başvurusu Nasıl Olacak?* <http://www.ecalisanlar.net/isci-sikayeti-sahsen-basvurusu-nasil-olacak-9552.html>. Erişim Tarihi: 10.05.2016.
- Esen, H.Ö. (1998). *İşletme Yönetiminde Sistem Yaklaşımı*. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Fişek, K. (2005). *Yönetim*. Ankara: Paragraf Yayınevi.
- Güler, Ç. (2007). *Sistem Analizi ve Tasarımı*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Gülseçen, S. (2015). *Bilgi Yönetimi, Bilgi Türeticileri, Büyük Veri İnovasyon ve Kurumsal Zekâ*. İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Gökçen, H. (2011). *Yönetim Bilişim Sistemleri: Analiz ve Tasarım*. Ankara: Afşar Matbaacılık.
- Kaleli, N. ve Şen, A. (2002). *Bilgi Toplumunda Yönetim ve Organizasyon*, Hereke: 1. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi.
- Kalıpsız, O., Buharlı, A. ve Biricik, G. (2012). *Nesneye Yönelik Modelleme Sistem Analizi ve Tasarımı*. İstanbul: Papatya Yayıncılık Eğitim.

- Keskinkılıç, M.(1998). *Bilgi Otomasyonu ve Kütüphane İşlemleri Üzerine Bir Uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisan Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Köksal, A. (1981). *Bilişim Terimleri Sözlüğü*, Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Laudon, K.C. ve Laudon, J.P. (2011). *Management Information Systems: Managing The Digital Firm*. New Jersey: Prentice Hall.
- Nonaka, Ikujiro ve Diğerleri (2002). *Bilginin Üretimi*, (Çev. G. Günay), Dışbank Kitapları, İstanbul.
- Mersin, D.N. (2000). *Yönetim Bilişim Sistemleri: İnternet Servis Sağlayıcılığında Abone Yönetim Sistemi Uygulaması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Mersinkaya, İ. (2011). *Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması: Aydın Merkez, Nazilli ve Söke İlçe Belediyeleri Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Odabaş, H. (2009). *E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Öğüt, A.(2003). *Bilgi Çağında Yönetim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- Öz, E. ve Alp, S.(2010). *Sistem Analizi ve Tasarımı: Sistem Analizinde Kullanılan Sayısal Yöntemler*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Özyılmaz, A.F. (2010). *Bilişim Sistemleri, Sağlıkta Bilişim Sistemleri ve Performans*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tamtürk, E. (2015). *Kamu Yönetiminde Elektronik Belge Yönetimi: Türkiye İş Kurumu Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tekin, M., Güleş, H.K. ve Öğüt, A. (2003). *Değişim Çağında Teknoloji Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Toffler, A. ve Toffler, H.(2006). *Zenginlik Devrimi*, (Çev. S. Yeniçeri). İstanbul: Koridor Yayıncılık.

- Törenli, N. (2004). *Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye*. Ankara: Bilim ve Sanat.
- Türkiye İş Kurumu Kanunu. (2003). *T.C. Resmi Gazete*, 25159. 5 Temmuz 2003.
- Türkiye İş Kurumu Tarihçesi. <http://www.iskur.gov.tr/kurumsalbilgi/kurum/tarihce.aspx>  
Erişim Tarihi: 01.05.2016.
- Türkiye İş Kurumu Hakkında, <http://www.iskur.gov.tr/tr-tr/kurumsalbilgi/kurum.aspx>.  
Erişim Tarihi: 02.05.2016.
- Sayın, E. ve Şen, T. (1996). *Yönetim Bilgi Sistemi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu. (2012). *T. C. Resmi Gazete*, 28460. 18 Ekim 2012.
- Seymen, Ö.F. (2004). *İnternet Destekli Öğretim’de Sistem Analizi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Silahtaroglu, G. (2010). *Bilgisayar ve Yazılım Mühendisliğinde Sistem Analizi ve Tasarımı*. İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Şahin, A. (2014). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. Konya: Atlas Akademi.
- Şakar, N. (1997). *Anadolu Üniversitesi Uzaktan Öğretimde Bilgi Sistemi: Bir Model Önerisi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

## ÖZGEÇMİŞ

|                         |                                                                                                            |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kişisel Bilgiler</b> |                                                                                                            |
| Adı Soyadı              | Kenan ÖZMEN                                                                                                |
| Doğum Yeri ve Tarihi    | Merkez/MUŞ 16.08.1984                                                                                      |
| <b>Eğitim Durumu</b>    |                                                                                                            |
| Lisans Öğrenimi         | Cumhuriyet Üniversitesi İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri.<br>Anadolu Üniversitesi, Sosyoloji |
| Y.Lisans Öğrenimi       | Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü<br>Yönetim Bilişim Sistemleri                               |
| <b>İş Deneyimi</b>      |                                                                                                            |
| Çalıştığı Kurum         | Muş Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü Çalışma İlişkileri Servisi                                           |
| <b>İletişim</b>         |                                                                                                            |
| E-Posta Adresi          | kenan_1903bjk@hotmail.com                                                                                  |
| <b>Tarih</b>            | 23.03.2017                                                                                                 |