

**T.C.
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**ÖRGÜTLENMENİN YENİ FORMLARI OLARAK
SANAL ÖRGÜTLERDE BİLGİ YÖNETİMİ: ÇÖLYAK HASTALARININ
ÖRGÜTLENMESİ İÇİN MODEL ÖNERİSİ**

DOKTORA TEZİ

**HAZIRLAYAN
MURAT SAKAL
1441240002**

**DANIŞMAN
PROF. DR. SONER TASLAK**

**OCAK 2020
MUĞLA**

**T.C.
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**ÖRGÜTLENMENİN YENİ FORMLARI OLARAK
SANAL ÖRGÜTLERDE BİLGİ YÖNETİMİ: ÇÖLYAK HASTALARININ
ÖRGÜTLENMESİ İÇİN MODEL ÖNERİSİ**

DOKTORA TEZİ

**HAZIRLAYAN
MURAT SAKAL
1441240002**

**DANIŞMAN
PROF. DR. SONER TASLAK**

**OCAK 2020
MUĞLA**

**ÖRGÜTLENMENİN YENİ FORMLARI OLARAK
SANAL ÖRGÜTLERDE BİLGİ YÖNETİMİ: ÇÖLYAK HASTALARININ
ÖRGÜTLENMESİ İÇİN MODEL ÖNERİSİ**

MURAT SAKAL
1441240002

Sosyal Bilimler Enstitüsünce
Doktora
Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tez.

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 23/01/2020
Tezin Sözlü Savunma Tarihi : 10/01/2020

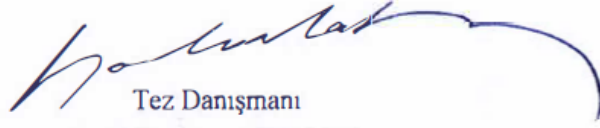
Tez Danışmanı: Prof. Dr. Soner TASLAK
Jüri Üyesi : Prof. Dr. Feyzullah EROĞLU
Jüri Üyesi : Prof. Dr. Umut AVCI
Jüri Üyesi : Doç. Dr. Bekir Taner DİNÇER
Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Engin YILDIZTEPE

Enstitü Müdürü
Doç. Dr. Ali BAYRAKDAROĞLU
OCAK 2020
MUĞLA

TUTANAK

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 12.12.2019. tarih ve 915/2.. sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 39. maddesine göre, İşletme Anabilim Dalı **Doktora Programı** öğrencisi Murat SAKAL'ın "Örgütlenmenin Yeni Formları Olarak Sanal Örgütlerde Bilgi Yönetimi: Çölyak Hastalarının Örgütlenmesi İçin Model Önerisi" adlı tezini incelemiş ve aday 10/01/2020 tarihinde saat 10.30'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

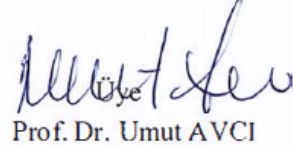
Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra 195.. dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin **kabul** edildiğine **oybirliği** ile karar verildi.



Tez Danışmanı
Prof. Dr. Soner TASLAK



Üye
Prof. Dr. Feyzullah EROĞLU



Üye
Prof. Dr. Umut AVCI



Üye
Doç. Dr. Bekir Taner DİNÇER



Üye
Dr. Öğr. Üyesi Engin YILDIZTEPE

YEMİN

Doktora tezi olarak sunduğum “Örgütlenmenin Yeni Formları Olarak Sanal Örgütlerde Bilgi Yönetimi: Çölyak Hastalarının Örgütlenmesi İçin Model Önerisi” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.



23/01/2020

Murat SAKAL

YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DOKÜMANTASYON MERKEZİ
TEZ VERİ GİRİŞ FORMU

YAZARIN

Soyadı : SAKAL

Adı : MURAT

Referans No: 10321064

TEZİN ADI

Türkçe : Örgütlenmenin Yeni Formları Olarak Sanal Örgütlerde Bilgi Yönetimi:
Çölyak Hastalarının Örgütlenmesi İçin Model Önerisi

Y. Dil : Knowledge Management in Virtual Organizations as New Forms of
Organization: A Model Proposal for Organizing Celiac Patients

TEZİN TÜRÜ: Doktora

TEZİN KABUL EDİLDİĞİ

Üniversite : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Fakülte :

Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Diğer Kuruluşlar :

Tarih :

TEZ YAYINLANMIŞSA

Yayınlayan :

Basım Yeri :

Basım Tarihi :

ISBN :

TEZ YÖNETİCİSİNİN

Soyadı, Adı : TASLAK, Soner

Unvanı : Prof. Dr.

TEZİN YAZILDIĞI DİL: TÜRKÇE

TEZİN SAYFA SAYISI: 178

TEZİN KONUSU (KONULARI) :

1. Sanal Örgütler
2. Bilgi Yönetimi
3. Sanal Örgütlerde Bilgi Yönetimi

TÜRKÇE ANAHTAR KELİMELER (En az üç en fazla beş adet):

1. Sanal Örgütler
2. Bilgi Yönetimi
3. Model Önerisi
4. Çölyak Hastalığı

İNGİLİZCE ANAHTAR KELİMELER:

1. Virtual Organizations
2. Knowledge Management
3. A Modal Proposal
4. Celiac Disease

1- Tezimden fotokopi yapılmasına izin vermiyorum

()

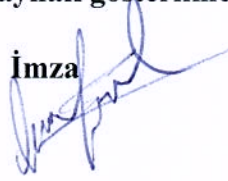
2- Tezimden dipnot gösterilmek şartıyla bir bölümünün fotokopisi alınabilir

(x)

3- Kaynak gösterilmek şartıyla tezimin tamamının fotokopisi alınabilir

(x)

İmza



Tarih : 23/01/2020

ÖZET

Günümüzde bilgiye erişim, özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte hızlanmış ve toplum tarafından kabul edilen bir bilgi süreci oluşturmuştur. Bu durum her ne kadar hızlı bir iletişim imkânı sağlasa da doğru yönetilmediği takdirde sorunları da beraberinde getirmektedir. Sanal ortamlarda yapılan bilgi paylaşımları doğruluğu bilinmeyen, güncel olmayan, gizli olması gerekirken herkes tarafından görünür olan yanlış bilgi aktarımlarının oluşmasına sebebiyet verebilir.

İfade edilen sorunlar bilginin doğru yönetilmesi ile çözülebilir düşüncesiyle, sanal örgütlerde bilginin etkin yönetimi adına bir model önerisinde bulunulmuştur.

Çalışma bir durum çalışmasıdır. Farkındalığı çok fazla bilinmeyen çölyak hastalığı seçilmiştir. Çölyak dernekleri hem çölyak hastalarını örgütleyen, hem de toplumda farkındalık yaratan eylemlerde bulunan sivil toplum kuruluşudur (STK).

Türkiye’de aktif faaliyet gösteren çölyak dernekleri ile derinlemesine görüşmeler yapılarak veri toplanmış ve toplanan verilerin analiz edilmesiyle elde edilen dokuz tema kavramlar dâhilinde incelenerek sanal örgütlerde bilgi yönetim modeli geliştirilmiştir. Model aynı zamanda dünya genelinde taramalar gerçekleştirilerek araştırma amaçlarına uygun bulunan yayınların betimsel analiz bulguları ile desteklenmiştir.

Sanal örgütlerde bilgi yönetim modeli, bulgular sonucu, üç temel katmandan oluşmuştur. İlki, bilgi yönetim süreci katmanı, ikincisi sanal örgüt katmanı ve üçüncüsü de hem sanal ortama hem de bilgi yönetim süreci katmanlarına destek ve kolaylaştırıcı unsurları barındıran stratejik unsurlar katmanıdır. Model literatürde karşılık bulan bilgi yönetim modellerinden farklı olarak sanal örgütlerin destek ve engelleri bağlamında ele alınarak açıklanmaya çalışılmıştır.

Son olarak çalışmanın modeline uygun web temelli bir bilgisayar uygulaması geliştirilmiştir. Bilginin doğruluğu ve paylaşımının öncelikli düşünüldüğü bu uygulama ile çölyak hastalarının ihtiyacı olan doğru bilgiye erişimleri hızlı bir biçimde sanal ortam vasıtasıyla sağlanacaktır.

Anahtar Kelimeler: Sanal Örgütler, Bilgi Yönetimi, Model Önerisi, Çölyak Hastalığı

ABSTRACT

Today, access to information has accelerated with the development of information and communication technologies, and has created an information process accepted by the society. Even though this provides a fast communication opportunity, it brings problems if not managed properly. Information sharing in virtual environments may lead to incorrect information transfers which are unknown, outdated, and visible to everyone while they must be confidential. With the idea that the problems can be solved by correct management of information, a model is proposed for effective management of information in virtual organizations.

The study is a case study and celiac disease, whose awareness is unknown, has been selected. Celiac associations are both non-governmental organizations that organize not only celiac patients but also engage in awareness-raising activities in society (NGO). Data has been gathered by doing depth interviews with active celiac associations operating in Turkey and the information management model in virtual organizations has been developed by examining the nine themes obtained by analyzing the collected data within the concepts. The model is also supported by the descriptive analysis findings of the publications which are suitable for the research purposes by conducting scans around the world.

The information management model in virtual organizations is composed of three basic layers in the light of the findings. Whereas The former is the information management process layer, the latter is the virtual organization layer. The third is a layer of strategic elements that includes support and facilitators both in the virtual environment and in the information management process layers. The model is tried to be explained in the context of the support and barriers of virtual organizations, unlike the information management models in the literature.

Finally, a web based computer software was developed according to the model of the study. With the software, where the accuracy and sharing of information is considered a priority, access to the correct information needed by celiac patients will be provided rapidly through the virtual environment.

Key Words: Virtual Organizations, Knowledge Management, Proposal Model, Celiac Disease

ÖNSÖZ

Sanal örgütlerde bilgi yönetimi olgusu çölyak hastaları durum çalışması şeklinde çalışılmış, bulgular ışığında bilgi yönetim modeli geliştirilmiştir. Modelin geliştirilmesi hem teorik anlamda hem de görüşmeler nezdinde analiz edilmiştir. Durum çalışmasına uygun web temelli bir bilgisayar uygulaması modele uygun geliştirilmiştir. Çölyak hastalarının sanal örgütlerde bilgi yönetimi kapsamında örgütlenmeleri irdelenmiş ve ilgili paydaşların sorumlulukları araştırılarak tartışmaya çalışılmıştır.

Tez süreci boyunca görüşleri ve katkıları ile yol gösteren, deneyim ve desteklerini esirgemeyen tez danışmanım Prof. Dr. Soner TASLAK'a teşekkürü bir borç bilirim. Ayrıca, tez konusuna ilişkin katkılar sağlayıp, yönlendirmeleri ile yardımcı olan Prof. Dr. Umut AVCI'ya ve akademik hayatım boyunca her zaman destekçim ve yönlendiricim olan hocam Doç. Dr. B. Taner DİNÇER'e teşekkürlerimi sunarım.

Bu süreçte bildiklerini, zamanını, emeğini paylaşan ve teze katkı sağlayan herkese teşekkür ederim.

Son olarak, sadece tez yazarken değil, her türlü zorlukta yanımda olan, destekçim olan, katkı sunan eşim Aslı SAKAL'a canı gönülden teşekkür ederim.

* Bu çalışma Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından 17/247 proje numarası ile desteklenmiştir. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi'ne desteklerinden ötürü teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	I
İÇİNDEKİLER	II
ŞEKİLLER DİZİNİ	V
TABLOLAR DİZİNİ	VI
KISALTMALAR	VII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ TOPLUMU VE BİLGİ YÖNETİMİ

1.1. BİLGİ KAVRAMI	4
1.1.1. Bilginin Kavramsal Çerçevesi	5
1.1.2. Veri, Enformasyon, Bilgi, Bilgelik Süreci.....	6
1.1.2.1. Kaynağına Göre Bilgi Türleri	8
1.1.2.2. Nitelikli Bilgiler	10
1.1.2.3. Niteliksiz Bilgiler.....	10
1.1.2.4. Taşıyıcısına Göre Bilgi Türleri	11
1.1.3. Stratejik Varlık Olarak Örgütsel Bilgi	12
1.1.4. Temel Bilgi Faaliyetleri	13
1.1.4.1. Bilginin elde edilmesi	13
1.1.4.2. Bilginin seçilmesi	13
1.1.4.3. Bilginin depolanması	14
1.1.4.4. Bilginin yayılması.....	14
1.1.4.5. Bilginin uygulanması.....	15
1.2. BİLGİ YÖNETİMİ	16
1.2.1. Bilgi Yönetimi	17
1.2.2. Bilgi Yönetimi Tanımları.....	17
1.2.3. Bilgi Yönetiminin Tarihçesi	19
1.2.4. Bilgi Yönetiminin Yönetim Sürecine Adaptasyon Süreci	21
1.2.5. Bilgi Yönetimi Modelleri.....	23
1.2.6. Bilgi Yönetimi ve Örgütlerde Sanal Takımlar.....	27

İKİNCİ BÖLÜM

SANAL ÖRGÜTLENME

2.1. SANAL ÖRGÜTLENME KAVRAMI.....	30
2.1.1. Sanallık Tanımı	30
2.1.2. Sanal Takımlar	31
2.1.3. Sanal Yöneticilik.....	31
2.1.4. Yeni Örgütsel Form Olarak Sanal Örgütler	32
2.1.5. Sanal Örgütlerin Oluşumu	36
2.1.6. Sanal Örgütlerin Tarihsel Gelişimi	37
2.1.7. Sanal Örgütlerin Tanımı, Yapısı ve Türleri	38
2.1.8. Sanal Örgütlerin Özellikleri	39
2.1.8.1. Sanal Örgütlerin Avantajları	41
2.1.8.2. Sanal Örgütlerin Dezavantajları.....	43
2.1.8.3. Sanal Örgütlerde Bilgi Arama ve Paylaşma	46
2.1.8.4. Sanal Örgütlerde Etkinlikleri Paylaşmanın Önemi.....	47
2.1.9. Sanal İletişim Kavramı	47
2.1.9.1. Sanal İletişim İçin Kullanılan Bilgi ve İletişim Araçları	48
2.2. SAĞLIK ALANINDA ÖRGÜTLENME	53
2.2.1. Sağlık İletişimi	54
2.2.2. Sağlık Alanında Sosyal Medya Kullanımı.....	54

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SANAL ÖRGÜTLERDE BİLGİ YÖNETİM MODEL VE YAZILIM GELİŞTİRMEK ÜZERİNE ARAŞTIRMA BİLGİLERİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	56
3.2. ARAŞTIRMANIN TASARIMI	60
3.3. ARAŞTIRMANIN ANAKÜTLE VE ÖRNEKLEMİ	61
3.3.1. Doküman İncelemesi Anakütle ve Örneklem Süreci.....	61
3.3.2. Görüşme Tekniği Anakütle ve Örneklem Süreci.....	62
3.3.2.1. Prosedür	63
3.3.2.2. Çalışma Grubu	63
3.4. VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ VE ANALİZİ.....	64
3.4.1. Doküman İncelemesi İçin Veri Toplama Yöntemi ve Analizi	65
3.4.2. Görüşme Tekniği İçin Veri Toplama Yöntemi ve Analizi	66
3.5. ARAŞTIRMANIN GEÇERLİK VE GÜVENİRLİĞİ.....	71
3.5.1. Doküman İncelemesi Çalışmasının Geçerlik ve Güvenirliliği.....	71

3.5.2. Görüşme Tekniğinin Geçerlik ve Güvenirliği	72
3.6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE SONUÇLARI.....	74
3.6.1. Doküman İncelemesi Çalışmasının Bulguları	74
3.6.2. Görüşme Tekniği Bulguları	77
3.6.2.1. Tema ve kategorilere göre bulguların değerlendirilmesi	80
3.6.2.2. Alt amaçlara göre bulguların değerlendirilmesi	116
3.7. ARAŞTIRMA SONUCU GELİŞTİRİLEN MODEL VE WEB UYGULAMASI.....	126
3.7.1. Sanal Örgütler İçin Geliştirilen Bilgi Yönetim Modeli (SÖBYM)	126
3.7.1.1. Bilgi Yönetim Süreci Katmanı	130
3.7.1.2. Sanal Örgüt Katmanı	134
3.7.1.3. Sanal Örgütlerde Bilgi Sürecine Destek Unsurları Katmanı	135
3.7.2. Sanal Örgütlerde Bilgi Yönetim Modeline Uygun Uygulama Geliştirme.	139
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	144
KAYNAKÇA	153
EKLER.....	166

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1: Bilgi Hiyerarşisi (Godbout 1999)	7
Şekil 1.2: Örgütlerde değer yaratma piramidi (Dinçmen-2004)	8
Şekil 1.3: Bilgi değer zinciri (Shankar vd 2003)	9
Şekil 1.4: Bilgi Yönetim Türleri Değer Zinciri (Loudon and Loudon, 2012)	13
Şekil 1.5: SECİ Modeli (Nonaka ve Takeuchi-2005)	24
Şekil 1.6: Bilgi Yönetimi Sisteminin Elemanları (Nasseri-2006).....	25
Şekil 2.1: Hekim, Hasta ve Toplum Arasındaki Etkileşim	55
Şekil 3.1: Araştırma tasarımı.....	61
Şekil 3.2: Görüşme verilerinin analizinde izlenen aşamalar	66
Şekil 3.3: Gömülü teori genel analiz süreci	69
Şekil 3.4: Gömülü Teori tekniğinde verilerin analiz edilme süreci	70
Şekil 3.5: SÖBY kavramları esasına dayalı doküman inceleme örnekleme yllara göre dağılımı	76
Şekil 3.6: Açık Kodlama Sonrası Elde Edilen Kod Frekans Sayıları (ilk 27)	79
Şekil 3.7: Temaların frekans sayısı	81
Şekil 3.8: Bilgi yönetimi teması kategori ve kodları	82
Şekil 3.9: Bilginin kaynağı teması kategori ve kodları	86
Şekil 3.10: Bilginin paylaşımı teması kategori ve kodları	89
Şekil 3.11: Bilginin doğruluğu teması kategori ve kodları	91
Şekil 3.12: Bilginin üretilmesi teması kategori ve kodları.....	94
Şekil 3.13: Bilginin depolanması teması kategori ve kodları	97
Şekil 3.14: Sanal ortam etkisi teması kategori ve kodları.....	100
Şekil 3.15: Dışsal etki teması kategori ve kodları.....	105
Şekil 3.16: İçsel etki teması kategori ve kodları	112
Şekil 3.17: Çölyak derneklerinin bilgi yönetimi bağlamında örgütlenmeleri.....	120
Şekil 3.18: Alt amaçlara (analizlere) karşılık gelen kategorilerin ağlar içindeki biçimsel görünümleri	129
Şekil 3.19: Sanal örgütlerde bilgi yönetim modeli.....	130
Şekil 3.20: Modele ait bilgi yönetim süreci	131
Şekil 3.21: Sanal örgütlerde bilgi sürecine destek unsurları	136
Şekil 3.22: SÖBYM'nin uygulaması için Veri Akış Diyagramı (Data Flow Diagram - DFD)	140
Şekil 3.23: Çalışmanın varlık ilişki diyagramı (Entity Relationship Diagram - ERD)	141
Şekil 3.24: SÖBYM Yazılımı giriş ekranı	141
Şekil 3.25: Anasayfa- gösterge panosu (dashboard) ekranı	142

TABLolar DİZİNİ

Tablo 2.1: Sanal örgütler ve örgütsel değişime ilişkin görüşler	34
Tablo 3.1: Katılımcı Profili	64
Tablo 3.2: Görüşmelere ilişkin bilgiler	67
Tablo 3.3: Betimleme analizinde kullanılan çalışmalar	74
Tablo 3.4: Sanal kavramı üzerine çalışmaların frekans dağılım tablosu	76
Tablo 3.5: Bilgi yönetim süreci üzerine çalışmaların frekans dağılım tablosu.....	76
Tablo 3.6: Bilgi yönetimi teması kategori ve kod frekans sayıları	83
Tablo 3.7: Bilginin kaynağı teması kategori ve kod frekans sayıları.....	87
Tablo 3.8: Bilginin paylaşımı teması kategori ve kod frekans sayıları.....	89
Tablo 3.9: Bilginin doğruluğu teması kategori ve kod frekans sayıları.....	92
Tablo 3.10: Bilginin üretilmesi teması kategori ve kod frekans sayıları	95
Tablo 3.11: Bilginin depolanması teması kategori ve kod frekans sayıları	98
Tablo 3.12: Sanal ortam etkisi teması kategori ve kod frekans sayıları	101
Tablo 3.13: Dışsal etki teması kategori ve kod frekans sayıları	106
Tablo 3.14: İçsel etki teması kategori ve kod frekans sayıları.....	113
Tablo 3.15: Görüşmelerin analizinde ortaya çıkan anahtar kelimeler ve ifadeler ...	115
Tablo 3.16: Yeni çölyak tanısı almış hastalarla iletişim kuramama nedenleri	117
Tablo 3.17: Çölyak hastalarının hastalık sürecini kabul etmeme nedenleri.....	118
Tablo 3.18: Sanal örgütlerde ki paylaşımların yarattığı bilgi kirliliği düzey ve boyutları	121
Tablo 3.19: Çölyak tanısı alan hastalara verilen tutarsız bilgilerin araştırılması.....	122
Tablo 3.20: Çölyak hastalarının hastalık sürecini kabul etmeme nedenleri.....	124
Tablo 3.21: Çölyak derneklerinin kendi içlerinde ve dernekler arası bilgi yönetim bağlamında sanal iletişim kanallarını araştırmak.....	124
Tablo 3.22: Analizlere göre elde edilen temalar	126

KISALTMALAR

Kısaltmalar	Açıklama
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BT	Bilgi Teknolojileri
CEO	İcra Kurulu Başkanı - Chief Executive Officer
CIO	Enformasyon yöneticisi - Chief Information Officer
CKO	Bilgi yöneticisi - Chief Knowledge Officer
CLO	Öğrenmeden sorumlu yönetici - Chief Learning Officer
DFD	Veri Akış Diyagramı – Data Flow Diagram
ERD	Varlık-İlişki Diyagramı – Entity Relationship Diagram
KA	Bilgi mimarı - Knowledge Architect
KE	Bilgi mühendisi Knowledge Engineer
NGOs	Non-Governmental Organizations
SÖ	Sanal Örgütler
SÖBY	Sanal Örgütlerde Bilgi Yönetimi
SÖBYM	Sanal Örgütlerde Bilgi Yönetim Modeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
TDK	Türk Dil Kurumu

GİRİŞ

Postmodern örgütlerden sanal örgütlerin (SÖ) bilgi yönetimi ile kullanımı 1980'li yıllar itibariyle başlamış ve son zamanlarda teknolojinin gelişimi ve kullanımının artmasına paralel daha da önemli olmaya başlamıştır. Bu yaklaşımlar ışığında bilginin önemi ve kullanılabilirliği, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişi hızlandırmıştır. Üretim tek başına yeterli kalmamış, işlerin insan makine arasında dağılımı zorunlu hale gelmiştir. Bilgi yönetim temelli sistemler zeki sistemleri ortaya çıkararak her alanda kolay kullanılabilen işlevsel ve olaylara karşı uyumlu sistemlerle kendisini göstermektedir. Günümüzde kar amacı güden ya da gütmeyen işletmeler için sahip oldukları entelektüel sermayeyi harekete geçirme, etkin örgütlenmelerle bilgi yönetimini anlamlı kılma ve bilginin tüm süreçlerini faydaya dönüştürme yönünde çabalar zorunlu olmaktadır. İnternet'in kullanılabilirliği sanal örgütlerin oluşmasını sağlamıştır. Aynı zamanda bu örgütler, bilgi yoğun sistemlerin iletişim ve bilgi yönetiminde yer bulmasını da sağlamaktadır. Sanal örgütlerde bilgi yönetimi (SÖBY) modelleri ile oluşturulan örgütler ile verinin daha hızlı işlendiği, bilginin değerli hale geldiği ve bilgi paylaşımının iş süreçlerine katkı sağladığı biçimler görülmektedir.

Sanal örgütlerde bilgi yönetimi üstüne kurulu modeller ağırlıklı olarak klasik bilgi yönetimi modellerinden esinlenerek oluşturulmuştur. Fiziki anlamda bir arada olmamayı sağlayan sanal örgütlerde bilgi yönetimi için bu modelleri direkt olarak kullanmak etkili olamamaktadır. Bu açığı kapatmak amacıyla sanal örgütlerde bilgi yönetim modeli geliştirilmiştir. Bu model geliştirilirken bilgi yönetimi anlamında mevcut durum analiz edilmiştir. Bunun yanında sanal örgüt kavramının yapısal, yönetim ve iletişim anlamında farklılıkları araştırılmıştır. Çölyak hastalarının örgütlenmesi üzerine kurulu bir vaka analizi çalışması bulguları ile modelin temel yapısı ortaya konmuştur. Modele uygun web temelli bir uygulama inşa edilmiştir. Bu uygulama çölyak hastalarını sanal ortamda örgütleyerek, onlar için değerli her türlü bilgiyi tek merkezden yöneterek paylaşmayı amaçlamıştır.

Bu çerçevede çalışmanın birinci bölümünde bilgi, bilgi toplumu ve bilgi yönetimi kavramları araştırılmış ve literatür çalışması yapılmıştır. Veri, enformasyon ve bilgi kavramları incelenmiş ve bilgi sınıflandırılmıştır. Sonrasında bilgi yönetimi kavramının yönetim yaklaşımında ki gelişimi dikkate alınarak açıklanmış ve bilgi

yönetimi modelleri ile ilgili literatür taraması yapılmıştır. Yeni örgütsel form bağlamında bilgi yönetimi ele alınmış ve sanal örgütlerle ilişkilendirilmiştir.

İkinci bölümde sanal örgüt kavramı ile ilgili literatür çalışması yapılmış, sanallık kavramı, sanal takımlar ve sanal liderlik gibi kavramsal bilgiler ortaya konmuştur. Yeni örgütsel form olarak sanal örgütlerin tarihsel gelişimi ve kuramsal olarak yeri ile ilgili bilgiler verilmiştir. Sanal örgütlerin nasıl oluştuğu, hangi özelliklere sahip olması gerektiği, avantaj ve dezavantajları ortaya konarak geçmiş çalışmalara atıfta bulunulmuştur.

Sanal örgütlerde bilgi yönetimi üzerine çalışmalar araştırılmıştır. Sanal örgütlerde bilgi arama ve paylaşma temelli açıklamalarla, bu paylaşımın önemi belirtilmiştir. Sanal örgütlerde kullanılan bilgi iletişim araçlarından örnekler verilerek, günümüze kadar gelişimleri ve kullanılabilirliği ortaya konmuştur.

Aynı bölüm içerisinde vaka çalışmasının sağlık alanı üzerine kurulu olmasından dolayı sağlık alanında iletişim kurma ve etkin sosyal medya kullanımları üzerine literatür çalışmalarına yer verilmiştir. Hasta, hekim ve toplum temelli örgütlenmelerin bilgi yönetimi üzerine işlevleri ortaya konmuştur.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise araştırma sorularını cevaplayabilmek için kullanılan yöntemlere yer verilmiştir. İki farklı araştırma yöntemi üzerinden çalışma tasarlanmıştır. İlki doküman inceleme, ikincisi de derinlemesine görüşme yöntemi şeklindedir. Doküman inceleme ile literatür taraması gerçekleştirilip, araştırmanın görüşme soruları için bir zemin hazırlamaktadır. Araştırma tasarımı ile araştırmanın genel işleyiş süreci belirlenip, çalışmanın amacı, alt amaçları ve önemi belirtilmiş ve modeli ortaya koyacak parametrelerden biri olan nitel analiz çalışması açıklanmıştır. Nitel analiz çölyak hastaları ve yakınları ile yapılan görüşmelerle gerçekleştirilmiştir. Görüşme detayları, veri toplama, katılımcı profili, veri analizi, geçerlilik ve güvenilirlik esaslarına dayalı incelenmiştir. Nitel analiz sonuçları incelenmiş ve elde edilen bulgulardan sanal örgütlerde bilgi yönetimi modeli (SÖBYM) oluşturulmuştur. Model bilgi yönetimi, sanal örgütlere etki eden engel ve destek unsurları ve sanal örgütlerde bilgi yönetimi sürecine destek unsurlar olmak üzere üç alt modülden oluşmuştur. Modüllerin her birinin nitel analiz sonrası elde edilen temalarla olan ilişkisi açıklanmıştır.

Bölümün devamında modele uygun geliştirilen sanal örgüt bilgi yönetim uygulaması anlatılmıştır. Uygulamanın önemi, çalışmaya uygunluğu, geliştirme ortamı, geliştirme aracı ile faydalarından bahsedilmiştir.

Sonuç ve önerilerin anlatıldığı son bölümde tez çalışmasına ilişkin elde edilen bulgular literatürde yer alan ilgili sonuçlarla karşılaştırılmıştır. Çalışmanın sınırlılıkları ortaya konarak benzer çalışmalar için yol gösterici olması sağlanmıştır. Dikkate değer noktalar için önerilerde bulunulmuş ve gelecekte yapılabilecek çalışmalar için önerilerde bulunulmuştur.



BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ TOPLUMU VE BİLGİ YÖNETİMİ

1.1. BİLGİ KAVRAMI

Bilgi temelli toplum, bilgiyi en yüksek nitelikli bir güç haline getirdiği günümüz dünyasında bilgi, işletme fonksiyonlarından pazarlama, üretim, bunun yanında teknoloji, rekabet, yönetmelik ve toplum için sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamanın en önemli kaynağı olarak görülmektedir. Bundan dolayı işletme okulları bilgiyi yaratma ve bilgi inşası yeteneklerini işletmelerin en önemli rekabet avantajı sağlayan unsurları olarak ifade etmektedir (Cyert, 1993, s. 50). 1989 yılında yapılan bir araştırmaya göre Fortune dergisi en başarılı elli CEO üzerinde yaptıkları çalışmalarda işletme başarısının ve tüm faaliyetlerinin arkasındaki itici gücün bilgi ve bilgiyi etkin yönetmenin olduğu konusunda fikir birliğine vardılar (Wiig, 1997, s. 8). Bu durum günümüz işletmelerinde halen uygulanan rekabetçi kaliteyi sağlama ve diğer işletme baskılarına karşılık dayanıklılıklarını artırma da bilgi varlıklarından değer yaratma ve üretme yollarını araştırıp uygulayarak üstesinden gelebilmelerini sağlamaktadır.

Bilgi yönetimi kar amaçlı olsun ya da olmasın, organizasyon için kritik öneme sahip alanlarla ilgili bir yaşam döngüsü oluşturma ve yönetme sürecini ifade eder (Nonaka, 1995, s. 25). Bu durum iş süreçleri ve bilgi teknolojilerinin bütünleşmesi ile bilgiyi oluşturma ya da yakalama, saklama ve kullanma çabalarını içerir. Bilgi yönetimi doğru zamanda, doğru formlarla, doğru insanlara, doğru bilgiyi almayı amaçlayan kurumsal bilgi altyapısını geliştirmeyi sağlayacak bir çerçeve sağlar (Obaide, 2004, s. 72).

Bilgi yönetimi üzerine çalışmalar 1980'li yıllarda görülmeye başlansa da ülkemizde halen geleneksel yöntemlerle yönetilen işletmelerin varlığından söz edilebilir. Etkin bir bilgi yönetimi varlığını devam ettirme anlamında farklılık yaratır. Müşteri odaklı yönetmenin etkin olduğu günümüz dünyasında işletmelerin süreci doğru yürütmelerinde en önemli hammadde bilgi ve onun doğru yönetilmesidir.

Bilgi yönetiminin amacı kuruma avantaj sağlayacak şekilde bilgi yükseltici olmalıdır (Yazıcıoğlu, 2014, s.10). Yapılan bir işten sorumlu elemanın yerine düşünülen başka bir elemanın uyum sürecini hızlandırmak, farklı bilgilerden meydana gelen kargaşa ve bilgi kirliliğinin önüne geçmek, kritik kaynak ve bilgi alanlarının geliştirilmesini sağlamak, takım çalışması ile bireyler ve grupların potansiyel bilgi kayıplarının önüne

geçmek bilgi yönetiminin temel konuları içerisinde düşünülebilir. Bu yönetim biçimi ve algısıyla bilgi yönetimini yönetim şeklinin içinde yer veren organizasyonlar bilginin etkin çevrimini sağlayarak rekabetçi ortamda başarılı olup, sürekliliğini sağlayabilir. Bilgi yönetimi hangi enformasyonun bilgiye dönüşüp kullanılabileceğini belirleyen bir kavramdır. Bilgi yönetimi, karar vericilerin karar vermelerini kolaylaştıracak sistematik bir yaklaşımdır (Wiig, 1997, s. 9).

1.1.1. Bilginin Kavramsal Çerçevesi

Günümüz dünyasında geçerliliği her geçen gün daha da artan bilginin, üretim süreçlerinde paranın, emeğin, hammaddenin veya enerjinin en önemli faktör olmaktan çıktığı daha önemli bir faktör haline geldiği görülmektedir. Bu durum her örgütsel oluşumda bilginin ekonomik ve verimlilik anlamında katkısını göstermektedir.

Bilgi, felsefi anlamda insan aklının erebileceği olgu, gerçek ve ilkelerin bütünüdür. Dolayısıyla bilgiyi analiz ederken tarihsel süreci içerisinde zamana, mekâna, ekonomik ve felsefi boyutlarına bakmakta fayda vardır (Gülseçen, 2013, s. 12). İlk ve ortaçağda doğruluğu kabul görmüş, belli temel birikime sahip bilgi kavramının bugün bilgi kimliği taşımadığı görülmektedir. Örneğin Ptoleme'nin MS 100'lü yıllarda yanlış olsa bile kabul gören dünya merkezli uzay anlayışı, 17 yy. 'da Galileo'nun güneş merkezli anlayışı ortaya çıkıncaya kadar kabul görmüştü (Gülseçen, 2013, s. 13). Cappuro (2003), bilginin ortaçağda şekil vermek üstüne kurulu olduğunu, sonraları bir şeyin başkasına iletilmesine dönüştüğünü ifade etmiştir. Günümüz bilgi anlayışında da aslında bu görüşün temellerini görmek mümkündür. Bilgi artık üzerinde işlenmesi, yönetilmesi gereken bir kavram olarak görülmekte ve temelinde iletişim ve paylaşımı öncelikli kılmaktadır. Güçlü (2006, s. 359)'da bilginin milletlerin güç ve zenginliklerinin en önemli temel direği haline geldiğini ifade etmiş ve bilginin belli zaman ve emek sonrası oluşan, tecrübe ve çalışmayla olgunlaşan bir kavram olduğunu söylemiştir. İlave olarak Güçlü (2006, s. 360), bilgi başarılı çalışmalarla ortaya çıkan, deneyimlerle gelişen ve sonrasında uzmanlığa dönen bir kavram olduğunu söylemiştir.

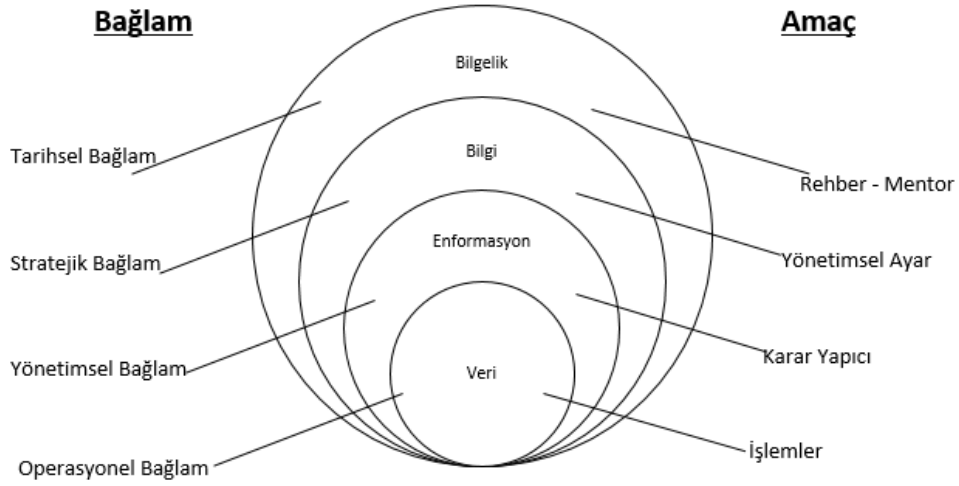
Bilgiyi anlamamanın önemli öğelerinden biri onu benzerlerinden ayıran özelliklerini ortaya koymaktır. Bilgi bilinen her şey ve bilme tanışık olma, benzer olma, farkında olma, hatırlama, ayırt etme, anlama, yorumlama, açıklayabilir olma, kanıtlayabilir olma, hakkında konuşabilme gibi bazı unsurlar sonucunda gerçekleşmektedir (Özer,

2013, s. 80). Buradan hareketle bilgi farklılıkları, yapısal özellikleri gibi özelliklerinin yanında dışsal bazı faktörler tarafından da kabul edilebilirliği ve anlaşılabilirliği ortaya konan bir olgudur. Bilginin varlığı üzerinden yapılan karar almalar sonucunda o bilginin sürekliliği tartışılabilir. Bu anlamda bilgi ya güncelliğini korur, ya da ilgili zaman ya da topluma ait olmaz ve silinip gidebilir.

1.1.2. Veri, Enformasyon, Bilgi, Bilgelik Süreci

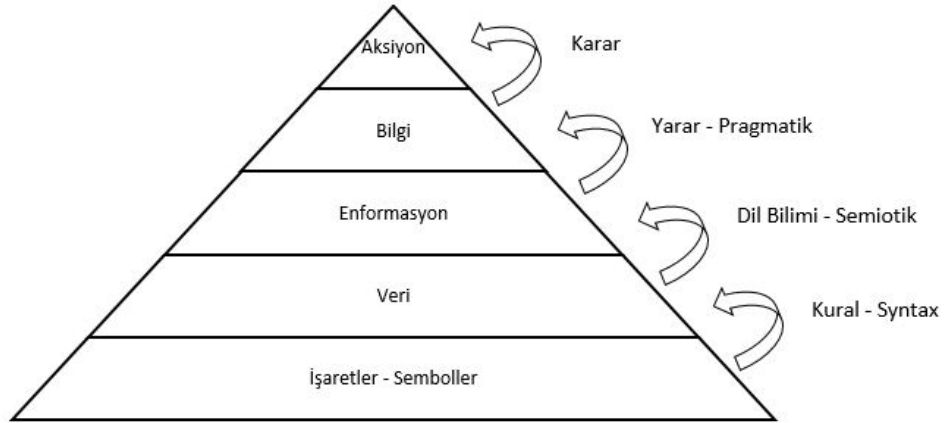
Çevremizde gördüğümüz, harfler, rakamlar, sembollerin belli bir düzende bir araya getirilmiş halleri verileri oluşturmaktadır. Veriler bu biçimde herhangi bir anlam içermemektedir. Örneğin 5 rakamı kendi içinde bir anlam ifade etmeyen sayısal bir veridir. Ancak bu veri dil bilimsel anlamda belli kurallar ve sebep-sonuç ilişkisine dayalı bir forma girerse enformasyon adını alır. Enformasyon verinin işlenmiş hali, veriye göre anlamlı, içeriği ve amacı bulunmaktadır. “İlacımı saat 5’te almalıyım.”, ifadesi bir kişi için enformasyondur. Bireyin bir şeyi ne zaman yapacağına dair karar almasını ve uygulamasını sağlamaktadır. Her ne kadar veri için anlamlı değil dense de, bilgi üretim sürecinin hammaddesini teşkil etme açısından önemli bir yere sahiptir. Enformasyon sadece bireyin değil, örgütlerin de karar almalarına, eldeki veriler ışığında sonuçları uygulama, rapor alma anlamında da fayda sağlayan bir durum ortaya koyar. Bilgi kayıt altına alınmış, enformasyonun anlamlandırılmış halidir. “Bir sağlık sisteminde ilacını saat 5’te alması gereken A kişisine ait tüm bilgilerin tutulduğu, istendiğinde ilaca ya da hastalığına dair bütün bilgilerin görüldüğü, hastanın izlendiği” durum bilgi kavramına örnek olarak verilebilir.

Bilgelik kavramı örgüte katkısının yanında toplumsal katkı sağlayan ve danışmanlık yapan en üst düzeyde kabul görmüş bilgi şeklinde ifade edilir. Godbout (1999), veri, enformasyon, bilgi ve bilgelik kavramları arasındaki bağlamsal ve amaçlarına yönelik farklılıkları şekil 1’deki gibi gösterilmiştir. Organizasyonlarda yapılan işlemlerin hepsinin temelinde veriyi görmekteyiz. Bağlamsal anlamda veri örgütün fonksiyonel anlamda yapılan işlemlerin çıktısında görülür. Şekil 1.1’de enformasyon örgüt içinde bulunan fonksiyonel çalışanlardan çok, yönetsel anlamda verileri işletmeye faydalı hale getirecek, karar vericilerin karar almalarını kolaylaştıracak bir amaç doğrultusunda ortaya çıkar. Bilgi ile örgüt kendine stratejik hedefler belirleyerek, örgütün her alanında uzun vadede kullanılabilecek çıkarımlar elde eder.



Şekil 1.1: Bilgi Hiyerarşisi (Godbout 1999)

Rekabetin üst düzeyde olduğu günümüz örgütlenmelerinde farklılık yaratan bir unsur olarak bilgiyi görmekteyiz. Geleneksel yöntemle yönetilen işletmeler varlıklarını devam ettirme anlamında yaşadıkları en temel sorun eldeki bilginin etkin yönetilememesidir. Bilginin iletimi ve kullanılması ve daha sistematik bir hal alması 1990'lı yıllarda yeni örgütsel formlarda bilgi yönetimi kavramının doğmasına sebep olmuştur (Atılğan, 2009, s. 205). Artık en ileri ekonomiler, en kararlı ve karlılığı yüksek örgütler, topluma fayda sağlamak amaçlı kurulan kar amacı gütmeyen kuruluşların başarılarında bilginin, örgütlerin merkezinde olduğunu görmekteyiz. Örgütler açısından incelendiğinde bilgi, yapılan işlemlerin belli biçimlerde tutulmuş kayıtlarıdır. Kayıtları anlamlı kılan, bu kayıtlar üzerinde yapılan çıkarımların örgütün avantajına kullanılmasıdır. Bu sebeple örgüt yöneticileri için stratejik hedeflerin belirlenmesinde hep bilginin çıkarımını anlamlandıran bilgi yönetimi kavramını görmekteyiz.



Şekil 1.2: Örgütlerde değer yaratma piramidi (Dinçmen-2004)

Şekil 1.2’de kar amaçlı olan ya da olmayan her türlü örgüt için bilgi üretim sürecini aşağıdan yukarıya doğru okuyarak yeni değerlerin yaratılması görülmektedir. Bu durum kurumsal zekâ olarak da ifade edilen ve ölçülmesi mümkün olan birey ya da kuruma özgü bir süreci gösterir.

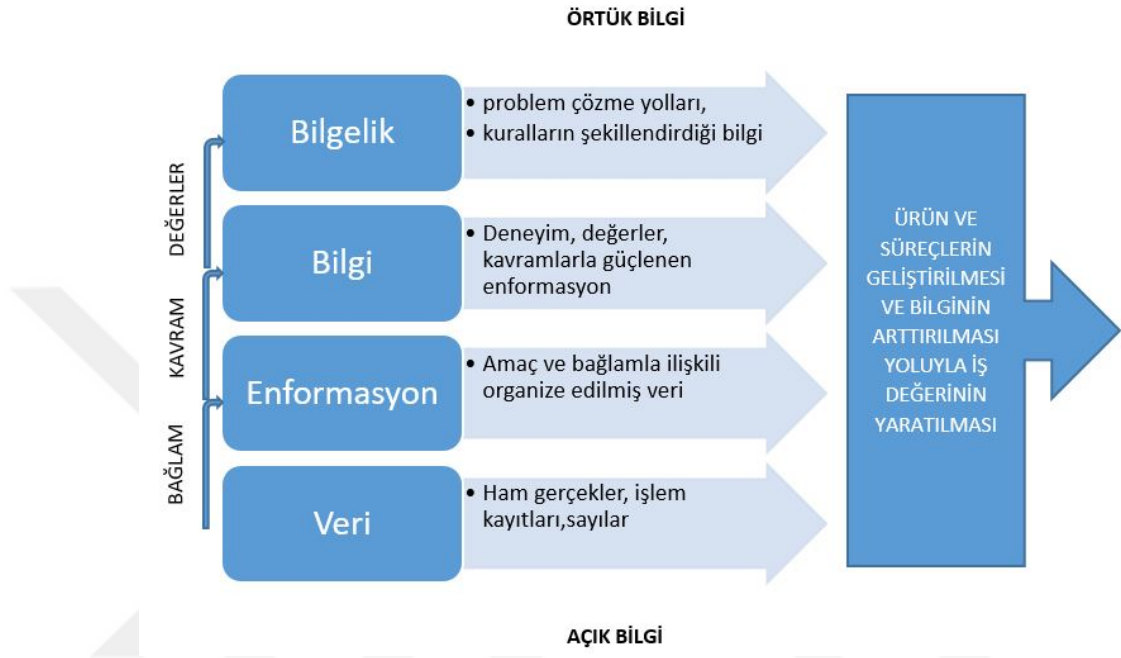
Sonuç olarak bilgi, birey ya da grubun inançları ve bakış açıları ile belirlenmiş sınırların, yargı ve beklentilerle geliştiği, insanlar ve organizasyonlar tarafından elde edilen bir kavramdır. Verinin işlenip, anlamlandırılmış enformasyona dönüştüğü, enformasyonu tanımlanıp, inceleme, değerlendirme, sentezleme ve sonunda bir karar verme sürecinden geçirip uygulayarak bilgiye ulaşmış olunur (Gülseçen, 2013, s. 21).

İşletmelerde yönetim, üretim, pazarlama ve finans gibi işletme fonksiyonlarına ilave muhasebe, insan kaynakları ve araştırma-geliştirme olarak ifade edilen destek fonksiyonlarında bilginin her türü görülür. Bir kurumdaki bilgi yönetim süreci ile ilgili olarak, bilginin en temel ve yaygın biçimde paylaşılmasını açık bir şekilde ifade etmek gereklidir (Nonaka, 1995, s. 75). Bu açıklık bilginin kategorilere ayrılıp farklı biçimde değerlendirilmesini sağlar. Bilgi sürdürülebilir rekabet avantajı yaratmada etkinliğe sahip olmasından dolayı önemlidir. Bu durum bilginin farklı kategorilerde farklı değerlendirilerek yönetilmesi gereksinimini ortaya koyar.

1.1.2.1.Kaynağına Göre Bilgi Türleri

Bilgi kaynağına göre incelendiğinde açık (explicit) bilgi ve örtük (tacit) bilgi olmak üzere iki türdür. Bilgi yönetimi açısından bakıldığında bu iki kavramın farklı noktalar ve şekillerde birbirinden ayrıldıkları görülür. Bu ayrımı durum ve hareketin kinetik

enerjisine benzetmek mümkündür (Barutçugil, 2002, s. 62). Herkes tarafından bilinen bir bilgiden ziyade insanları harekete geçiren, motive eden yeni bir bilgi öğrenme veya yeni bir bilgiyi açığa çıkarma güdüsüdür. Gizli ve kenarda kalmış bilgilere ulaşma anlamında insanların ya da organizasyonun niyeti varsa harekete geçirilmeli, yani örtük-açık-örtük çevrimine sokulması gerekmektedir (Yalçınkaya, 2011, s. 18).



Şekil 1.3: Bilgi değer zinciri (Shankar vd 2003)

Shankar ve diğerleri (2003, s. 1995)' de veri, enformasyon, bilgi ve bilgelik süreçlerini Şekil 1.3' de görüldüğü gibi, bilgi değer zinciri şeklinde ifade ederek bilginin temel iki türü olan açık ve örtük bilginin veri-bilgelik sürecinde ki yapılanmasını göstermektedir. Bilgi değer zinciri kavramı ile örgütlerdeki ürün üretim süreçlerinin geliştirilmesi ve bilginin işletme içi her çalışmada yer verilmesi ile iş değerinin arttırılacağını ifade ettiler. Açık bilgi, verinin bilinilirliği herkes tarafından kabul gören, anlamlandırılmamış biçimi, örtük bilgi ise enformasyon ve bilgi süreçlerinden bilgelik aşamasına kadar anlamlandırılmış, toplum tarafından genel geçer, ancak herkes tarafından bilinmeyen biçimi olarak ifade edilir (Alavi ve Leidner, 2001, s. 12).

Açık bilgi herkes tarafından kabul görmüş kelimeler, sayılardan oluşmuş bir bilgidir (Gülseçen, 2013, s. 23) . Kolaylıkla ulaşılabilir ve paylaşılabilir olması tipik özelliklerindedir. Açık bilgi biçimlendirilmiş, kodlanmış ve sistematik bir şekilde düzenlenmiş bir kişiye özgü olmayan ve sahibinden bağımsız bir bilgidir. Örtük bilgi

ise açık bilgiye göre daha zor kodlanabilir ve biçimlendirilebilir bir bilgi türüdür. Başlangıçta anlaşılabilir ve algılanmaz durumda iken, birey deneyimleri ve hareketleri ile ortaya çıkan duygu, yarar ve değerleridir. Ustalık gerektiren uzun soluklu deneyimlerden oluşan örtük bilginin paylaşımı da oldukça zordur. Çalışanların yetenekleri ve örgütsel kültürün bileşenlerini içerir. Usta – çırak arasındaki bilgi öğrenme süreci örtük bilgiye örnek verilebilir. Hızlıca öğrenilmeyen, öğrenildiğinde unutulması zor, değerli bir bilgi türüdür. Örtük bilginin en önemli özelliği otomatik olması, üzerinde zaman harcanmasının pek gerekmemesidir (Yalçınkaya, 2011, s. 20).

Temel amaç örtük bilgileri doğru biçim ve zamanda açık bilgi haline dönüştürme ve evrensel bir kimliğe büründürmek olmalıdır. Ancak örtük bilgileri analiz etmeyip, yazılı belgelere aktarmadıkça bunun olması güçtür (Nonaka I. , 1994, s. 14-37). İçinde değerli bilgi barındıran örtük bilgi her zaman herkes tarafından ulaşılamayabilir. Dolayısıyla bireyler üzerine paylaşma ve kullanma esaslı çözüm pratikleri geliştirilmelidir.

Organizasyon türüne ve içinde kullanılan yönetim sistemine bağlı olarak, açık bilgi ve örtük bilgi arasında bir ilişki bulunabilir. Kisielnicki ve Sroka, (2005, s. 45)'e göre açık bilgi merkezi bir yönetim tipine sahip bir kuruluşun karar alma sürecinde kullanılan önemli ve kritik bir bilgidir. Merkezi olmayan bir yönetim tipine sahip örgütlerde bilginin çevrimi örtük bilgi ve tamamlayıcısı açık bilgi şeklinde düşünülmeli gerekmektedir. Merkezi bir yönetim biçimi olmayan sanal örgütlenmelerde karar alma süreci örtük bilgiler üzerinden gerçekleştirilir.

1.1.2.2.Nitelikli Bilgiler

Yüksek kültür ve medeniyet yansıtıcı bilgiler nitelikli bilgi olarak ifade edilmektedir. Nitelikli bilgileri kendi içinde bilimsel bilgi, felsefi bilgi, estetik bilgi, etik bilgi ve teknik bilgi olarak sınıflandırmak mümkündür. Bilginin niteliği, ancak doğru, yararlı, yerinde ve kullanılabilir bir bilgi olmasıyla bir anlam ifade eder.

1.1.2.3.Niteliksiz Bilgiler

Gündelik bilgiler, mitoloji, falcılık, astroloji, batıl inanç, hurafeler, popüler kültür bilgileri niteliksiz bilgi türlerindedir. Bilginin doğru kullanılmadığı durumlar, insanların zihnini bulandıran bir ifade ve veri yığıdır.

1.1.2.4. Taşıyıcısına Göre Bilgi Türleri

Kar amacı güden ya da gütmeyen çeşitli organizasyonlarda bilgi taşıyıcısına göre üç farklı biçimde ele alınmaktadır;

- İnsanda bulunan bilgi
- Müşteride bulunan müşteriyle ilgili bilgi
- Sistem ve süreçlerle ilgili bilgi

(Yalçınkaya, 2011, s. 21)

İnsanda bulunan bilgi

Organizasyonlarda çalışan personelin sahip olduğu bilginin, organizasyon yararına kullanması şeklinde ifade edilir. Organizasyonun gelişmesi için yönetsel anlamda çalışanların bildiklerini ortaya çıkarmak üstüne kurulu bir amaç oluşturulmalı ve uygulanmalıdır. Çalışanların bildikleri organizasyonun gelişmesine paralel olarak artabilir. Bilgi yönetiminin amaçlarından biri organizasyonlarda insan kaynağı değerini arttırmaktır (Barutçugil, 2002, s. 22). Bunun için çalışanların yeni fikirler üretebilmesi, yenilikçi bakış açısına kavuşması, kariyer planlamasını kendi menfaatleri doğrultusunda yapabilmesi adına organizasyonun buna önem vermesi gerekmektedir. Böylece çalışanların mutluluğu, organizasyonun verimliliği ile doğru orantılı artabilecektir. İnsandaki rekabet gücü açık bilgi de değil örtük bilgidedir.

Müşteri sermayesinde bulunan bilgi

Organizasyonda üretilen mal ve hizmetlerin değerini arttıran ve sürdürülebilir değer üreten bilgi türüdür. Elde etme anlamında en etkin yol müşteriden gelmesidir. Bu bilgiler iyi bir analiz mekanizması ve istatistiksel çalışmaların sonucunda organizasyonun sürdürülebilir değerler üretebilmesini sağlar.

Örgütsel yapıdaki bilgi

Organizasyonun kapasitesi ile ilgili, mal ve hizmet üretiminde yeterlik göstergesidir. Burada tıpkı insan sermayesinde olduğu gibi, organizasyon tarafından bir stratejik hedef, bir amaç bağlamında çalışma yapılması gerekir. Barutçugil (2002, s. 65)'e göre yapısal sermaye, özümsemiş, içselleştirilmiş ve organizasyonun ürün ya da hizmetlerinde yatırıma dönüştürülmüş bilginin değeridir. Tescil edilmiş markalar, ticari haklar, telif-patent hakları yapısal sermayelere örnektir. Temel kaynaklar olarak

da adlandırılan yapısal sermayenin bu unsurlarının dışında insan kaynaklarından elde edilen, öğrenilen ve somutlaştırılan bilgilerdir (Yalçınkaya, 2011, s. 22).

1.1.3. Stratejik Varlık Olarak Örgütsel Bilgi

Rekabetçi kalabilmek, problemlerin üstesinden gelebilmek ve fırsatları değerlendirmek için organizasyonlar bilgiyi etkili bir şekilde oluşturmalı, bulmalı, yakalamalı ve paylaşmalıdır (Winter, 1987, s. 29).

Çalışanların bilgi birikimi ve örgütsel kültür örgütün stratejik varlıklarının özelliklerine sahip oldukları söylenebilir (Michalısın vd, 1997, s. 20). Çalışan bilgisi, örgüt bilgisinin bir bileşeni ve çok önemli bir kaynağıdır. Bilgi yönetimi süreci örgütsel kültürün ve çalışanların ortak bilgisinin bir bileşeni ise o zaman örgütsel anlamda bilginin stratejik bir varlık olduğu söylenebilir.

Organizasyonlarda stratejik varlığın bilgi üzerinde dört karakteristik özelliği bulunmaktadır. Michalısın ve diğerleri (1997, s. 22)'e göre bunlar; (1) değerli olması, (2) nadir olması, (3) taklit edilemez olması, (4) değiştirilemez olmasıdır.

(1) Bilginin değerli olması: Yeni kurumsal bilgi, organizasyona gelişmiş ürün, süreç, teknoloji veya hizmet gibi yenilikler getirir. Kuruluşların rekabetçi ve uygulanabilir kalmasını sağlar. Örgütlerde yeni bir bilgiye sahip olmak, rakiplerine göre çok değerli bir stratejik avantaj elde etmesine yardımcı olabilir.

(2) Bilginin nadir olması: Organizasyonel bilgi çalışanın bilgi birikimi, deneyimlerinin toplamıdır. Her organizasyon mevcut veya geçmiş çalışanların bilgi ve deneyimlerine bağlı olduğu ve bu durum kurumsal bir kültürü doğurduğu için bilgi, bu anlamda nadirdir.

(3) Bilginin taklit edilemezliği: Organizasyondaki her birey mevcut bir bilginin üzerine kendi kişisel yorumuna dayanarak katkıda bulunur. Benzer şekilde örgüt içi grupların yorumları ile bilgi organizasyona özgü bir hal alır. Buna ilave, örgütsel bilgi, örgütün kendi deneyimlerinin ve geçmişten gelen birikmiş uzmanlığına dayanmaktadır. Bu nedenle, hiçbir iki grup veya kuruluşa dair bilgi benzer şekilde olmayacak ve taklit edilmeyecektir.

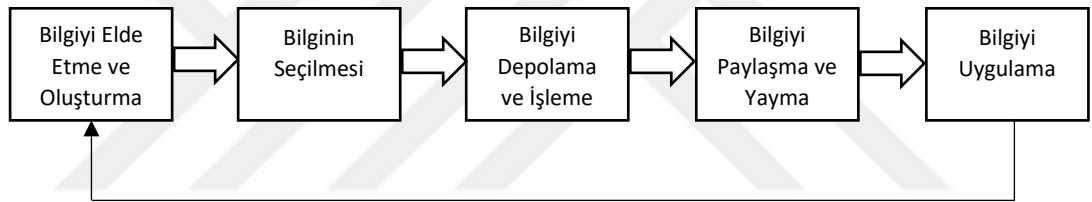
(4) Bilginin nispeten değiştirilemez olması: Organizasyon içi birey ya da grupların oluşturduğu bilgi kültürü belli bir sinerjiyle oluştuğundan organizasyon içinde

değiştirilemez bir durum alır. Günümüzde, bilgilerin değişme hızı oldukça yükselmiştir.

Bu karakteristik özellikler, rekabetçi kalmak isteyen her organizasyonun bilgiyi yakalamak ve ihtiyaç duyan herkese doğru, tutarlı ve zamanında yaymak için çözümler geliştirmesi gerektiğini göstermektedir.

1.1.4. Temel Bilgi Faaliyetleri

Bilginin organizasyonlarda anlamlı olması ve doğru kullanılması örgütün etkililiği açısından önemli bir durum ortaya koyar. Bilginin varlığı kadar, çevrimi de bu bağlamda önemlidir. Bilginin her bir aşamasında, adımların doğru bir biçimde ilişkili olması gerekmektedir. Bir adımın çıktısının sonraki adımın girdisini oluşturması, süreci ilişkili kılarken aynı zamanda bilgiden yararlanacak olan birey ya da grupların anlamlı ve faydalı bilgilere sahip olmasını doğurur.



Şekil 1.4: Bilgi Yönetim Türleri Değer Zinciri (Loudon and Loudon, 2012)

Şekil 1.4'e göre bilgi yönetim süreci, elde edilen her bilginin sürekli olduğu ve sürece dayalı bir model içinde olduğunu ortaya koymaktadır.

1.1.4.1. Bilginin elde edilmesi

Bilginin elde edilmesi, yeni ve yararlı bilgilerin geliştirilmesi amacıyla yapılan ve kurumsal bir altyapısı olan bir faaliyettir. Bilgiyi ortaya çıkaran değişik bilgi sağlama yöntemleri bulunmaktadır. Motivasyon, taklit, esinlenme, deneyim, değişim gibi yöntemler buna örnek verilebilir (Bhatt, 2001, s. 69). Kar amacı güden ya da gütmeyen her türlü kurum ve kuruluş hem açık hem de örtülü bilgiyi farklı biçimlerde elde edip, istenilen yapıya uygun dönüştürerek, bilgi yönetim süreçlerine bütünleştirebilirler.

1.1.4.2. Bilginin seçilmesi

Bilgi yönetimi sürecinin döngüsünde, bilginin saklanması ya da dağıtımı için uygun bir biçimde sınıflandırılır ve düzenlenir. Bu işlem bilgi elde edildikten sonra hızlı bir

biçimde sonradan kullanabilmek için gereklidir. Bu işleme bilginin seçilmesi denir (Güçlü ve Sotirofski, 2006, s.354). Bilginin seçilmesi, kullanılmadan önce örgütlenmesi, simgelenmesi ve betimlenmesidir. Seçimin, bilginin temellerini geliştirecek şekilde ve yapıda olmalıdır. Aynı zamanda bilgiyi kolay kullanılacak, net ve belirgin kılmalıdır. Sonuçta, bilgiyi seçme süreci sadece şekil veya araç düzenlenmesi demek değildir. Aynı zamanda, belirleme sürecini planlamak, programlama çevresi içerisinde kullanılacak özel araçları planlamak ve bilgi geliştirici ve uzmanın zaman ve yeteneğini en verimli hâle getirmek demektir (Egan, 2002, s.9).

1.1.4.3.Bilginin depolanması

Eldeki açık bilginin ya da örtük bilginin açık bilgiye dönüştürülmesi amacıyla saklanması ve geri getirilebilme işlemidir. Çeşitli biçimlerde farklı depolama ortamları bulunmaktadır. Yazılı dokümantasyon, veri tabanlarında depolanan enformasyon, uzman sistemlerde depolanan uzmanlık bilgileri, yazılı hale getirilmiş kurumsal süreçler ve birey ya da bireylerden oluşan ağlar tarafından elde edilen örtülü bilgilerden oluşmaktadır (Alavi & Leidner, 2001, s. 120). Elde edilen açık bilginin teknolojik ortamlarda depolanması için veritabanları, dosya sistemleri, e-posta, web siteleri ya da son zamanlarda gelişme gösteren bulut ortamlar örnek olarak verilebilir.

1.1.4.4.Bilginin yayılması

Bilginin elde edilip, depolanması sonrası ondan yararlanacak olan potansiyel birbirinden farklı şekillerde olabilir. Bilginin paylaşımı bireyler arası, birey grup arası, gruplar kurum arası ya da kurumlardan kuruma şeklinde olabilir (Alavi & Leidner, 2001, s. 121). Bilginin yayılımı ihtiyaç duyulan yerlere ulaştırılması şeklinde ifade edilmektedir. Teknolojik ortamlarda bilginin yayılımı hem farkındalık oluşturma hem de paylaşımı açısından incelendiğinde sanal medya ortamları, web sayfaları yoğun bir şekilde görülmektedir. Özellikle mobil teknolojiler üzerinden kullanılan sosyal medya uygulamaları anlık mesajlaşmanın, dolayısıyla hızlı bilgi paylaşımının en yoğun görüldüğü ortamlardandır. E-posta ile bilgi paylaşımı da anlık mesajlaşmalara örnek olarak verilebilir. Bu ortamlarda yapılan bilgi paylaşımı mutlaka amaca dönük olmalıdır. Bilgiyi arayan ve ulaşmak istenen birey, grup ya da kurumun o bilgiye hızlı ulaşımı için ilgili ortamlarda tasarım yapılmalıdır. Arama kutuları, filtreleme, en çok ulaşılan bilgiler, en çok oylanmış bilgiler, sıkça sorulan sorular bu anlamda yol gösterici

çözümlerdendir. Diğer taraftan birey ya da grupların belli bir konuya ilişkin wiki ya da forum ortamlarında yorum yapmaları da bilgiye ulaşma anlamında dikkate alınması gereken başka çözümlerdendir. Direkt tecrübe aktarımları video konferanslar ya da görüntülü ortamlarla sağlanabilir. Burada eş zamanlı ya da eş zamansız olarak kaynaklar oluşturularak bilginin paylaşımı sağlanabilir.

Bilginin yayılımı esnasında mutlaka etik kurallar dâhilinde hareket etmek gereklidir. Burada hem bireyin hem grubun hem de kurumun üzerinde düşen sorumluluklar vardır. Paylaşılan bilginin içeriğinin yasal zeminler üzerinde karşılık bulan ve hukuki anlamda yanlışlığa neden olamayacak paylaşımlar olması gerekmektedir (Du Mont, 1991, s. 207).

1.1.4.5. Bilginin uygulanması

Bilginin yayılımı belli kaynaklar dâhilinde gerçekleştirilebilir olurken, özellikle kurumlarda rekabet ortamında avantaj sağlayacak, bilgiyi kurumun menfaatleri dâhilinde kullanacak, başarılı ve etkin bilgi liderlerine ihtiyaç vardır. Bilgiyi anlamlı kılan da bilginin bu anlamda etkin uygulanmasıdır. Bilgi liderleri kurumsal anlamda farklılık gösterirken yazında farklı biçimlerde tanımlamalarla ortaya çıktığı görülmektedir. Bilgi yöneticisi (Chief Knowledge Officer - CKO), bilgi lideri (Knowledge Leader - KL), öğrenmeden sorumlu yönetici (Chief Learning Officer - CLO), enformasyon yöneticisi (Chief Information Officer - CIO), bilgi müdürü (Knowledge manager), bilgi destekleyicisi (Knowledge Facilitator), bilgi çözümleyicisi (Knowledge Analyst), bilgi hizmetleri sağlayıcısı (Knowledge Steward), bilgi mimarı (Knowledge Architect - KA), bilgi mühendisi (Knowledge Engineer - KE) örnekleri verilebilir (Capshaw ve Koulopoulos, 2004).

1.2.BİLGİ YÖNETİMİ

Sanal örgütlerde bilgi örgütün sahip olduğu en önemli kaynaktır. Bilginin etkin yönetimi sanal örgütün başarıya ulaşmasında önemli unsurlardan biridir. Sanal örgütün devamlılığı bilgiyi etkin kullanabilme becerisine bağlıdır.

Bilgi, örgütün bütün fonksiyonlarına erişebilen ve bu fonksiyonlar arasında gerçekleşen faaliyetlerin doğru şekilde yürütülmesini sağlayan önemli bir araçtır. Aynı zamanda bilgi, geleneksel yöntemle gerçekleştirilen eski süreçlerin yerine yeni süreçleri ikame etme eğilimindedir (Yalçınkaya, 2011, s. 142).

Günümüz örgütlerinde iş süreçleri, teknolojinin getirdiği temel kaynaklarla hızlı bir biçimde gerçekleşmektedir. Süreçler, sistemler, çalışanlar, yöneticiler gibi işletmenin temel potansiyelleri arasında bilgi kaynakları etkin kullanılmaktadır. Bu bilgi kaynaklarına ulaşma ve erişme yollarının oluşturulması bir ihtiyaç olmanın ötesinde bir gerekliliktir. Böylece, karar vericilerin, örgüte yararlı sonuçlar alabilmelerini sağlayacak düzeyde kararları hızlı ve doğru bir biçimde almaları sağlanır.

Sanal örgütler coğrafi anlamda yakınlık olmasa bile yeni bilgi süreçlerini, dijital bilgi kaynaklarını kullanmak suretiyle başka bir yere ulaştırma yakınlığı kılmaktadır. Fiziksel varlıkların maliyet açısından giderek önemini yitirdiği görülmektedir. Aynı zamanda örgütler arasındaki rekabette, kabul edilir ölçüt olarak fiziksel varlıklar farklılık yaratmakta önemli olmamaktadır. Asıl önemli olan insan ve onun yarattığı bilgidir. İnsanın yarattığı fikir, yetenekleri dâhilinde birleştiğinde fiziksel olmayan bu varlıkların kattığı değer stratejik anlamda önemli olmaktadır. Fiziksel emek, geleneksel iş yapma anlamındaki yerini yeni bilgilere dayalı iş süreçlerine bıraktığı söylenebilir.

Sanal örgütlerde bilgi en önemli kaynaktır. Örgütün değerli bilgi oluşturması, doğru bilgi yönetme kabiliyetine bağlıdır. Bu durum üretme sürecine doğru ve ustalıkla adapte olmasıyla mümkündür. Sanal örgütlerin varlığı ve başarısı bu bilgileri ustalıkla kullanabilme becerisine bağlıdır (Davidow ve Malone, 1995, s. 77) (Yalçınkaya, 2011, s. 142). Eksik olan ya da olmayan bilgilerin bulunduğu iş süreçleri yarım kalmış, örgüt için sorun teşkil edecek bir durum oluşturabilir.

Sanal örgütler, bir iş sürecinde tedarikçi, müşteri, rakipler ve diğer paydaşlardan oluşur. Bunlar arasında bilgi paylaşımının doğruluğu iş verimliliğine katkı sağlayarak

örgütün performansını arttırır. Sürecin içinde bulunan bu kaynaklar içinde yaşanan olumsuzlukların tespiti ve iyileştirilmesi kısa zaman içinde gerçekleştirilir. Sanal örgütlenmenin buradaki en büyük katkısı süreçler ve sürece katkı sağlayanları bütünsel ve birbiriyle bütünleşik tutmasıdır. Sürecin bütünden sorumlu olan yöneticilerin yaşanan olumsuzlukları anlık görme ve müdahale etme durumu söz konusudur.

Her zaman bilgi ve bilgiyi yönetme süreci başarıyla sonuçlanamayabilir. Bir örgüt için kabul edilen bilgi süreci başka bir sanal örgütte kabul göremeyebilir. Örgütsel yapı, örgüt elemanları, iş süreçleri arasındaki farklılıklar bilgi çevrim sürecinde de farklılıklar yaratabilir. Bunun önüne geçmenin en temel yolu, örgüt yapısını doğru analiz ederek, örgütün değişime uyumunu en az sorunla giderecek çözümler ortaya koymaktır. Bu da bilginin, sürecin her yerinde ki hareketine uygun bilgi çevrim çözümleri ile mümkün olmaktadır.

1.2.1. Bilgi Yönetimi

Bilgi yönetimi, kavramsal olarak incelendiğinde nitelikleri içinde farklılıklar yarattığından farklı bilim dallarının etkisi altındadır. Bütün bu dalların ortak noktası bilginin çevriminin etkinlik ve etkililik boyutlarında kontrol altında tutulması ve yürütülmesi vardır. Perry ve diğerleri (2010, s. 80) bu dalları; bilgi çalışanlarını anlamak için bilişsel bilim; insan, etkileşim, kültür ve çevreyi anlamak için sosyal bilim; bilgi ile ilişkili yetenekleri inşa etmek için yönetim bilimi; bilgiyi ortaya çıkarmak ve kodlamak için bilgi mühendisliği; bilgi yoğun ve standart bilgi çıkarımları için yapay zekâ; önceliklerin belirlenmesi için ekonomi bilimi şeklinde ifade etmişlerdir. Böylece bilgi yönetimi çok dallı bir biçimde işbirlikçi etkileşimlerden türeyen bir bilim dalı olarak ortaya çıkmıştır (Atılğan, 2009, s. 207).

1.2.2. Bilgi Yönetimi Tanımları

Bilgi yönetimi tanımları incelendiğinde, 1990'larda "bilgi yönetimine neden ihtiyaç duyulur?" tanımları yer alırken, sonraları bilgi yönetiminin pratikleri, bilgi yönetimi ve bilgi teknolojileri ilişkisi, bilgi yönetim süreçleri ve bilgi yönetiminin bütünsel doğası üzerine kurulu tanımlar görülmektedir (Shankar vd, 2003, s. 190-200). Bilgi yönetimi bilgiden en etkin şekilde yararlanmanın yollarını bilip, uygulamaktan geçmektedir. Bu durum hem bireyler, hem de örgütlerde bilgi için geçerli bir durum oluşturup sadece bilinen ve kullanılan bilginin yönetimi değil, var olmayan bilginin

elde edilmesini de kapsamaktadır. Buradan hareketle bilgiden alınacak verimin en yüksek olması tarihsel süreci incelendiğinde, farklı başlıklar altında farklı tanımlamalarla ortaya çıkması olağandır (Barutçugil, 2002, s. 42).

İşletmeler açısından bilginin gerekliliği üzerine Afgün (2006, s. 42) bilgi yönetimini, işletmelerde bilgisayar veri tabanlarında yer alan bilgileri organize etmek ve analiz etmekle bilgi yönetiminden yararlanılacağını, böylece bilgilerin sadece kendi biriminde görünmesinin önünde işletmenin tüm birimlerine paylaşılabilir olacağını ifade etmiştir. Örgütler geleneksel yöntemlerin yerine bilimsel bilgi yönetim süreçlerine odaklandığı çalışmaların o dönemdeki varlığı tanımlarda yer almıştır. Bair (1997)'in bilgi yönetimi tanımına göre, merkezi bir ortamda depolanan bilginin kullanılması ve filtrelenmesi örgüt içi çalışan personelin performansını artırarak kurum genelinde bilgiye erişimi kolaylaştıracaktır. Hibbard (1997, s. 28)'de birden fazla kaynaktan depolanan verilerin sınıflandırılıp, arama ve kullanıma sunulmasının örgüte katkı sağladığını belirttiği ve bunun merkezi bir yönetim algısıyla gerçekleştirilebileceği bir tanım yapmıştır. Mack ve diğerleri (2001)'de bilgi yönetimi pratiklerine dikkat çekmişler ve yaptıkları tanımda, bilgi çalışanlarının edindikleri tecrübenin, çalışmaları devam ederken izleyenlere sunmak ve teknolojinin bu amacı gerçekleştirmeye hizmet eden anahtar bir araç olarak kullanılabileceğini belirtmişlerdir. Birkett (1995)'de örtük bilginin yüzeye çıkartılarak daha geniş kullanışlı formlarla birleştirip herkesin kullanımını sağlayacak pratiklerin yapılması şeklinde bilgi yönetimini tanımlamışlardır. Öztemel (2012)'de bilgi yönetiminin bir örgütün sahip olduğu entelektüel birikimin örgüt için en etkin şekilde kullanılması şeklinde belirtmiştir. Bu durum örgüt içi çalışan bireyin bilgiyi bulma, paylaşma anlamındaki arayışı ve çözümü, akıl yürütme ve birlikte çalışma haline dönüşen bir yapıya sahip olduğunu gösterir. O'Dell vd. (2003)'de bilgi yönetimini örgütün stratejik bir faaliyeti şeklinde tanımlayarak, doğru bilgiye doğru zamanda, doğru insanlara ulaştırma, paylaşma ve örgütün mevcut durumunu iyileştirecek faaliyetler olarak tanımlamışlardır.

Yukarıdaki tanımlarda bilgi yönetiminin iki temel nokta üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. İlki, en doğru ve kalıcı bilginin elde edilmesi ve yayılmasıdır. Örgütlerin temel stratejileri içinde ister örgüt içi, ister örgüt dışında olsun bilgiyi çeşitli kaynaklarda aramak, almak, düzenlemek ve sonrasında örgüt amacı doğrultusunda

paylaşarak kullanmak zorundadır. İkincisi de, örgütler bilginin rekabet avantajına dönüştürülmesi yönünde çalışmalar yapmalıdır. Bunun için yeni değer yaratacak kaynaklar bulma, müşteri ilişkilerini daha etkin hale getirme ve yeni ürün ve hizmet yaratma noktasında kullanım ve paylaşım odaklanır.

Bütün tanımlardan hareketle bilgi yönetimini; veri, enformasyon ve bilgi süreçlerini etkin iletişim kaynaklarıyla kullanımı ile örgüte rekabet avantajı yaratacak stratejilerin geliştirilmesiyle artı değer kazandıracak bilgi aktivitelerini organize etmektir, şeklinde tanımlamak mümkündür.

1.2.3. Bilgi Yönetiminin Tarihçesi

Bilgi yönetimi kavramı çeşitli açılardan yoğun bir biçimde tartışılmaktadır. Bilgi yönetimi, 1990'lı yıllardan itibaren alan yazında fazlaca yer almakta ve bu çalışmalar geliştirilerek daha fazla disiplin içinde önemli bir yer tutmaktadır. Bilgi yönetiminin öneminin başlıca sebepleri arasında bilgi ve buna dayalı bilgi iletişim teknolojilerinin varlığını söyleyebiliriz. Bireysel anlamda bilgi ve bilmenin önemi tartışmasız önemli bir yer tutmaktadır. Benzer durum işletmelerin tüm fonksiyonlarında da bilginin önemini ortaya koymuş ve bilginin yönetimi günümüze kadar farklı biçimlerde karşımıza gelmiştir. Önceden kullanılan bilgi yönetim modelleri teknolojinin ilerlemesiyle çeşitlenmiş ve kendini güncellemiştir. Çünkü bilginin kullanılabilirliği platformlar geleneksel yöntemden farklı, internetin vazgeçilmez bir durum almasıyla sanal ortamda da yönetilmesini zorunlu kılmıştır. Bu şekilde bilgiye ulaşım süresi kısalmış, bilgi hem özelliklerini hem de anlamını yitirmeden kalıcı olabilmektedir.

Bilgi yönetimi uygulamaları ağırlıklı olarak örgütlerin performansına dönük çalışmalarda kullanılmaktadır (Erdemir ve Koç, 2009: s.159). Örgütler herhangi bir bilgi yönetimi modelini kullanabilir algısı eleştiriye açık bir durum yaratmaktadır. Eleştirisel anlamda modeller mutlaka sorgulanmalı, her modelin uygulama alanlarının doğru tahlili ile performansı arttıracığı bilinmelidir. Bilgi yönetimi modelleri uygulamalarda esnek bir kimlik kazanmak zorundadır. Örgütlerin mekanik yapıdan çok organik bir örgüt yapısına sahip olduğu günümüzde, düşünülmesi gereken bu esneklik sisteme uyma ve performans iyileştirmede farklılık yaratacaktır.

Bilgi yönetimi üzerine kurulu eleştirisel yönetim çalışmaları yazını genel anlamda bilgi teknolojilerinin çalışanlar üzerinde kontrolü artırma amacıyla kullanıldığını iddia

etmektedir (Erdemir ve Koç, 2009, s. 160). Bilgi modelinin varlığının yetmediği, bilginin yönetilmesinin örgütlerde çalışan ve yönetenler arasındaki bağın etkin olmasıyla güçleneceği bilinmelidir. Eleştirel yönetim çalışmaları aynı zamanda bilgi yönetimine çalışanların gönüllü katılımı ile bilgi paylaşımına girmelerini sağlayacak düzenlemelerin olması gerektiğini de ifade etmektedirler. Geniş açıdan bakıldığında eleştirel yönetim çalışmalarının bilgi yönetimine getirdiği eleştiriler dikkate alındığında hem çalışanlar, hem örgütler, hem de toplum kazançlı çıkacağı alan yazında ifade edilmektedir.

İşletmelerin görece büyük ölçüde kendini gösteren belirsizlik ve değişimden en az etkilenerek çıkabilmesi bilginin doğru yönetilmesine bağlıdır. Bu durum örgütlere rekabet üstünlüğü sağlayarak, öncü duruma gelebilmelerini sağlar. Bilgi yönetimi devamında öğrenmeyi getirir. Her yeni bilgi örgüt için bir yenilik ve anlamlı çıkarımlar yapabilmesini sağlayan durumlar oluşturur. Alan yazında fazlaca yer bulan öğrenen örgüt, örgütsel öğrenme gibi tanımlamalarda bilgi elde edinim süreçlerini barındıran ve örgüt içinde örgüte katkı sağlayan bir durumdan bahsedilir. Her iki kavram benzerlik gösterse de aslında birbirinden ayrılan tarafları olduğunu belirtmekte yarar vardır. Örgütsel öğrenme ve öğrenen örgüt kavramları arasındaki farkları inceleyen Örténblad (2001, s. 126) çalışmasında her iki kavramın da bir süreç ve eylemler olduğunu, öğrenen örgütün ise kendi başına bir örgüt formu olduğunu vurgulamıştır. Yine makalesinde örgütsel öğrenmeyi yeni ve eski olarak ikiye ayırmıştır. Bu iki kavramın her ikisinin de bir süreçler bütünü olarak kabul edilmesini, eski örgütsel öğrenmenin örgütün bir parçası olarak bireylerin öğrenmesini ifade ettiğini oysaki yeni örgütsel öğrenmenin sosyal varlık olarak insanlar tarafından kolektif bir öğrenme anlamına geldiğini belirtmiştir (Güçlü, 2006, s. 360).

Öğrenen örgüt olmayı başarmış şirketlerden bahsetmek mümkündür. Bu şirketlerin uzun dönem başarıları devamlı öğrenmenin değerini ifade etmektedir. Örgüt stratejisi olarak benimsenen bu durum, uzun vadede örgütün olumlu yönde bir örgütsel kimliğe sahip olmasını sağlar. Örneğin; General Elektrik Şirketi, kariyerlerindeki değişimleri öğrettikleri için yöneticiler ve diğer liderler aracılığıyla devamlı öğrenmeyi sağlamışlardır. Microsoft, pazarları değişse bile masaüstünden internete zihin bazında büyük hareketleri başarıyla gerçekleştirmiştir (Gürkan, 2007, s. 121). Bu örgütlerin

sürekli olarak üst saflarda yer almaları, onların alışkanlık haline getirdikleri ve şirket içi temel politika olarak kabul ettikleri öğrenen örgüt kimliklerinden ileri gelmektedir.

Küreselleşme artık işletmelerin buldukları coğrafyanın dışında yeni olanaklar, yeni piyasalarla pazar içinde yer alabilmelerini sağlamaktadır. Bu durum örgütün çevresiyle ilişkilerini yoğun bir biçime döndüren açık sistemler haline getirmiştir. Aynı zamanda yönetim algısı ve uygulanan modellerde değişim gereksinimini yaratmıştır. Örgütler stratejilerini yeniden tasarlayıp yapılandırarak teknolojinin etkin kullanıldığı bu değişime ayak uydurabildiği, rekabette başarılı sonuçlar alabildiği görülmektedir. İnternet pazarının olgunlaşması, bilgiyi destek gören işletmelerin sayılarındaki artış, uluslararası ilişkilerdeki yeni açılımlar ile özgül müşteri istekleri stratejik olarak esnek ve dinamik örgüt modellerinin uygulanmasını zorunlu duruma getirmiştir (Afgün, 2006, s. 59).

Günümüzde tercih edilen bilgi teknolojilerinin esnek örgüt yapılarına uygulanması işletmeler için fırsatları da beraberinde getirerek rekabet üstünlüğü sağlamaktadır. İşletmelerin bu yeni teknolojileri kullanabildikleri yeni örgüt formlarından biri sanal örgüt yaklaşımıdır. Bu yaklaşım küresel dünyada, bilgi ve iletişim teknolojilerinin desteğiyle, çalışan ya da paydaşların bilgi yönetimi sürecine katılmasını sağlar. Bu durum dünyanın her yerinde yetenekli bireylerin merkezi bir ortamda toplanması zorunluluğunu sona erdirmekte ve yeni örgüt sınırının aslında dünyanın tamamı şeklinde ortaya çıkmasını doğurmaktadır.

1.2.4. Bilgi Yönetiminin Yönetim Sürecine Adaptasyon Süreci

Bilgi yönetiminde insan sürecin temel taşı olma noktasındadır. İnsan, teknolojik sistemlerde depolanan verileri değerlendiren, onlardan elde ettiği çıkarımı faydalı amaçlar doğrultusunda kullanan bir güçtür. En başarılı örnekler insan tarafından analiz edilip değerlendirilmedikçe hiçbir işe yaramayacaktır (Yalçınkaya, 2011, s. 50).

Günümüzde hem teorisyenler hem de yöneticiler tarafından gündemde tutulan etkin konulardan olan bilgi yönetimi ile ilgili yayınlarla alanda çok hızlı ilerleme olmuştur. Bilginin varlığı yüzyıllardır bilinmekte ve yönetimi eski çağlardan beri süre gelmektedir. Bilge insanların açığa çıkmamış örtük bilgileri anlattıkları hikâyeleri, üniversitelerin 12.yy'dan beri varlıklarını sürdürmeleri bilgi yönetiminin varlığına işaretler (Yalçınkaya, 2011, s. 50). Bilgi tarih boyu yazılan kitaplarda, kütüphanelerde

kayıtlara geçirilerek olağan bir bilgi yönetimi örneklerindedir. Ancak günümüzde bilgi yönetimi bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile daha kolay depolama ve daha hızlı paylaşım şeklinde görülen olağandışı bir hal almıştır (Barutçugil, 2002, s. 49).

Bilgi yönetimi kavram olarak Dr. Karl Wiig tarafından 1980'lerde işletme literatürüne kazandırılmıştır. Wiig, örgütsel performansı arttırmak için bilgiyi, eyleme dönüştürme anlamında bir strateji olarak ele almıştır.

Teknolojinin gelişimi geleneksel yöntemlerle yönetilen örgütlerin değişimine yol açtığı 1990'ların ortalarında bilgiye dayalı ekonominin küreselleşen dünyada bir rekabet ürünü olarak ortaya çıkmıştır. Küreselleşme ile sınırların kalktığı çevrede örgütler tek başlarına bilgi iletişim teknolojileri kullanarak bilgiden etkin verimi alma konusunda sorunlar yaşamaya ve artan rekabet baskısıyla karşı karşıya kalmışlardır. Daha çok verinin işlenerek enformasyona ve daha fazla enformasyondan elde edilen bilginin kullanımı ile verimliliğin artacağını ve bunun temel bir rekabet gücü oluşturduğunu fark etmişlerdir. Böylece bilginin elde edilme yol ve yöntemlerinin fazlalığı bilginin yönetilmesi gerektiğini ortaya çıkarmıştır. Buna paralel ortaya çıkan yeni formlardan öğrenen organizasyonlar ve sanal örgütlenmelerle, yapay zekâ ve makine öğrenmesi sonucu farklılaşan örgütsel kültür, beraberinde değişim mühendisliği ve yazılım mühendisliği gibi bilgi üretme alanları ortaya çıkarmıştır.

Nonaka ve Takeuchi (1995, s. 75), bilginin kurumlarda üretimi, kullanımı ve dağıtımını üzerine çalıştılar. Bilginin yenilikçi teknolojilerle yayılmasına ne düzeyde katkısı olduğunu araştırdılar. Müşteri odaklı bilgi, iş stratejisi olarak bilgi yönetimi, bilginin transferi ve yenilikçi bakış oluşturmada bilgi ve yönetimi üzerine yenilikçi bakış açıları getirdiler (Nonaka ve Takeuchi, 1995, s. 75).

2000'li yıllarda teknolojiye ilerlemeler, örgütlerde öğrenen organizasyon prensiplerinin yetersiz kaldığı bir dönemdir. Hammadde ve sermaye gerekliliği örgütler için kabul edilebilir faktörlerdendir. Ancak bilginin birincil öncelikli faktör konumuna gelmesi, işletmeler için en önemli değerdir (Odabaş, 2005, s. 1). Ulaşılamayan bilgilere ulaşmak ve örgüt için fayda sağlayıcı bilgileri paylaşmak ve bu bilgiler doğrultusunda örgüte rekabet avantajı sağlamak işletmeler için önemli ve gerekli bir hal almıştır. İnternet teknolojisinin bilgisayar teknolojisine göre daha hızlı ilerlemesi, 1990'lı yıllara oranla günümüzde örgütsel düzeyde yapılan işlemlerde

farklılığa gidilmesine sebep olmuştur. Her ne kadar bilgiye erişim hızı kısalsa da, bu sefer bilginin sürekli oluşması bilgi yönetim modellerinin ortaya çıkmasına sebep olmuştur.

1.2.5. Bilgi Yönetimi Modelleri

Organizasyonlar yapılan işe, ihtiyaçlara, bilgi ve bilgi yönetimi olgularının kuram ve uygulamadaki gelişimine, bu doğrultuda ortaya çıkan farklı bakış açılarına dayanarak değişik modeller ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bilgi yönetimi modelleri oluşturmada akademik çalışma yürütenlerin yanı sıra, örgütler de katkıda bulunmuştur.

Bilgi yönetim modelleri oluşturulurken bireyden kuruma geçilmelidir. Yani bireylere ait bilgilerin toplamı örgüte fayda sağlayacağı için toplanmalı ve örgütsel bilginin oluşturulması temel amaç olmalıdır (Öztemel, 2010 , s. 29). Bir örgüt içinde bilginin oluşturulması, değerlendirilmesi, organize edilmesi ve kuruma avantaj sağlayacak şekilde dağıtımının yapılması bilgi yönetim modellerinin en temel amaçlarındandır.

Bir model dâhilinde yapılan çalışmaların örgüte en büyük katkısı veri tekrarının önüne geçmek ve yapılan çalışmalarda hata oranını azaltmak olacaktır. Odabaş (2005, s. 42) bilgi yönetimini, çalışanların başarısına ivme kazandıracak bir sistem olarak ifade ederken, bilgi yönetim modellerini ise bu sistemi işletecek bir araç olarak görmektedir.

SECI Modeli

Bilgi yaratma temelli modellerde bilgi birbirinden ayrılabilir parçalara bölünür ve işlenir. Nonaka ve Takeuchi tarafından 1995 yılında geliştirilen SECI (Socialization, Externalisation, Combination, Internalization) modeli buna bir örnektir. Açık ve örtük bilginin kendisi ve birbirleri ile olan etkileşimi sosyalleşme, birleştirme, dışsallaştırma ve içselleştirme bağlamında ele alınır. Temelde bilginin nasıl oluştuğu ve nasıl paylaştığını gösterir.

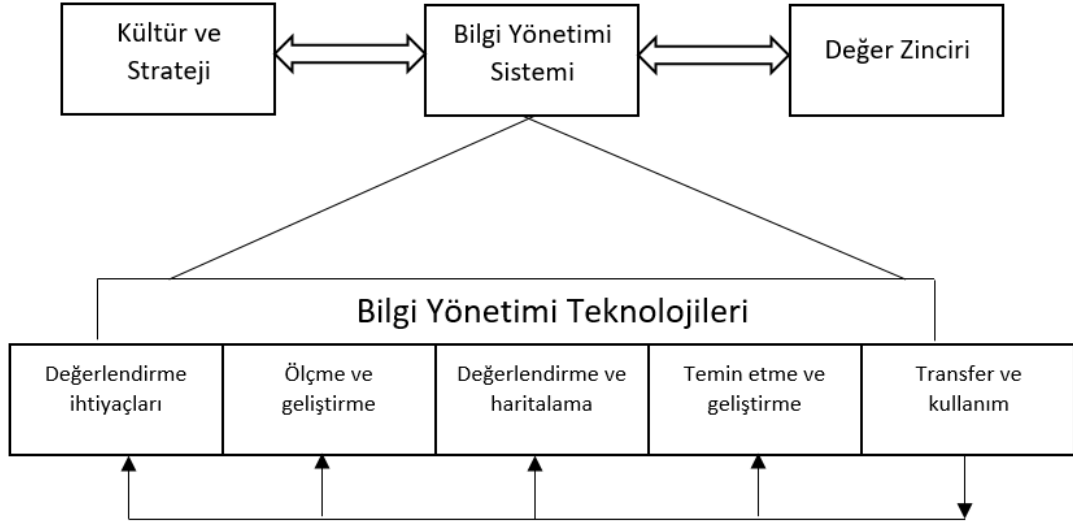


Şekil 1.5: SECI Modeli (Nonaka ve Takeuchi-2005)

Şekil 1.5’de Nonaka ve Takeuchi (2005, s. 85)’nin örgütlerde bilginin dönüştürülmesi sürecinde açık ve örtük bilginin geliştirilme süreçlerinin dört farklı aşama ile meydana gelebildiğini gösterdikleri modeldir. İlk aşama bilginin sosyalleşmesidir. Burada örgüt içinde belli tecrübelerle elde edilmiş örtük bilginin yine örtük bilgiye dönüştürülmesi esastır. Örtük bilginin elde edilmesi daha çok aynı ortamda bulunma, birlikte zaman harcama ile gerçekleşebilir. Farklı yerler, toplantılar, aktiviteler yardımıyla da bilginin sosyalleşmesi sağlanabilir. SECI modeli ikinci aşaması, bilginin dışsallaştırılmasıdır. Burada da örtük bilginin açık bilgiye dönüştürülmesi görülmektedir. Gizli ve tecrübelerle elde edilen bilginin herkese mal olacak şekilde açığa çıkması riskli bir durum yaratabilir. Dolayısıyla bilginin kontrolü ve güvenliği bu anlamda önem göstermektedir. Uzman sistemler, olaya bağlı çözümler, bilgi değişim tutanakları gibi örnekler bu aşamada sayılabilir. Nonaka ve arkadaşlarına göre dışsallaştırmanın gerçekleşmesi yani örtük bilginin açık bilgiye dönüştürülmesinde mutlaka modellerden yararlanılması gerekmektedir. Bilginin birleştirilmesi aşamasında açık bilginin, açık bilgiyle harmanlanarak yeniden yapılanmasını ifade eder. Örgüt içi ya da dışından elde edilen açık bilgi süreci enformasyon olarak tanımlanır. Enformasyonun işlenerek rapor haline getirilmesi yani açık bilgiye dönüştürülmesi birleştirmeye uygun bir örnektir. SECI modelinin son aşaması içselleştirmedir. Burada açık bilginin örtük bilgiye dönüşümü görülmektedir. Herkes tarafından bilinen bir bilginin örgüt içi çalışmalarda işlenerek, örgüte fayda sağlayacak olan unsurlarının örgüte özgü kalması buna bir örnektir. Burada açık bilginin belli öğrenme

süreçlerinden geçmesi ve örgüt bireylerinin bu bilgiyi özümsemeleri ile hal ve davranışlarında değişiklik oluşturması bilgiyi örgüte özel bir dönüşüme geçirir (Zaim, Seç, ve Seçgin, 2012, s. 5).

Nasseri bilgi yönetim modeli



Şekil 1.6: Bilgi Yönetimi Sisteminin Elemanları (Nasseri-2006)

Şekil 1.6’da bilgi yönetimi sisteminin inşası örgüt kültürü, örgütün temel ve destek faaliyetlerinden oluşan değer zinciri ve örgütün stratejik kararları doğrultusunda elde edilen bilginin edinimi ve geliştirilmesi ile başlar. Değerli bilgi ortaya koymak için bilgi sürekli değerlendirilmeli ve güncel tutulmalıdır. Bunun için Nasseri, örgütlerde bilgi yönetimi teknolojilerinin kullanılmasının önemine vurgu yapar. Bu sayede kolay ve güvenilir bilginin hızlı edinilmesi sağlanır. Bilginin yetmediği durumlarda örgüte katkı sağlayacak düzeyde bilgi transferi yapılabilir ve fayda doğrultusunda kullanılabilir. Bilgi yönetim süreci içerisinde mutlaka etkin bir ölçme ve ihtiyaç duyulduğu durumlarda geliştirme yapılmalıdır. Örgüt içi hızlı alınan kararlarda bu kararların kalitesini artırma, işgücü kalitesini artırma, maliyeti düşük tutup, yüksek karlılık sağlama, doğru adaylık başvurularını değerlendirme anlamlarında hep bilginin bulunduğu durumu ölçüp, analiz etmeli ve geliştirilmelidir.

Sağsan bilgi yönetim modeli

Sağsan (2003) tarafından önerilen modelin bilginin üretilmesi, bilginin paylaşılması, bilginin yapılandırılması, bilginin kullanılması, bilginin denetlenmesi olmak üzere beş temel elemanı bulunmaktadır. Sağsan, açık ve örtük bilgi olarak üretilen bilginin

paylaşımından bahsederken sosyal ve teknolojik iletişim kanallarından bahsetmiştir. Sosyal iletişim kanalları örgüt içi çalışanlar arasındaki gayri resmi ilişkiler, teknolojik iletişim kanalları ise bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı, örtük ve açık bilginin paylaşılması, yapılandırılması, düzenlenmesi ve sınıflandırılmasına yönelik iletişim ağlarıdır (Öztemel, 2010, s. 45). Sağsan (2006), modelinde, bilgi kullanımının temel üç amaca hitap etmesi gerektiğini ifade etmiştir. İlki; rekabet avantajı sağlamada strateji oluşturma, ikincisi; ürün tasarım, imalat ve pazarlamasında, üçüncüsü; hizmete dayalı örgütlerin hizmet kalitelerinin yükseltilmesi ve kalıcılığının sağlanması temel amaçları oluşturmaktadır. Örgütün ürün, hizmet üretimi süreçlerinde bilginin kullanılma miktarının belirlenmesine yönelik yapılan ölçüm faaliyetleri bilginin denetlenmesi şeklinde ifade edilir. Veriden bilgiye kadar olan tüm süreçlerin denetlenmesi yapılarak örgütün entelektüel sermayesi ölçülür (Sağsan, 2006).

Sonuçta bilgi yönetimi modelleri bir örgütün kültürü, stratejisi ve değer zinciri bağlamında ele alındığında farklılıklar gösterdiğinden birbirinden bağımsız olarak düşünülmesi gerekmektedir. Örgütlerin bilgi yönetim süreçlerine en uygun modelin hangisi olacağına dair verilecek olan kararlarda mutlaka olası tüm modeller bir arada incelenmeli, verimlilikleri göz önünde bulundurulmalı ve en uygun model ortaya bu şekilde konmalıdır. Böylece bilgi yönetimine bütünsel bir model üzerinde bakılırsa; örgütün faaliyetlerini sürdürürken kullandığı yaklaşım, örgütün en etkin şekilde çeşitli fonksiyonlarını işletmek ve yönetmek için kullandığı aktivite ve yöntemler olmaktadır. Bundan ötürü örgütlerde bilgi yönetimi hakkında farkında olmanın artmasıyla bilginin etkisi ileriye doğru geliştirilebilir (Nalbant, 2007, s.67).

1.2.6. Bilgi Yönetimi ve Örgütlerde Sanal Takımlar

Sanal ekip üyeleri, her bir ekip üyesinin bilgi ve uzmanlığından yararlanmak amacıyla birlikte gruplanmış bilgi çalışanlarıdır. Sanal ekip üyeleri tarafından tutulan bilgiler, yeni fikirler oluşturmak ve karmaşık sorunlara yenilikçi çözümler sunmak amacıyla birleştirilebilir (Cordery ve Soo, 2008, s. 490). Sanal ekip üyeleri genellikle farklı disiplinlerden bilgi çalışanı, konu uzmanlarıdır. Ekibin birlikte hareket ettiğinde çıkan fayda, bireysel faydadan her zaman fazla olur (Perry, Candlot ve Schutte, 2010, , s. 80). Chen ve diğerleri (2010, s. 21), iş verimliliğini artırma etkinliklerinin potansiyel faydasının, ekip içindeki bilgi çalışanlarının birleşik bir örgütsel bağlam ve kültür içinde yönetilmediği sürece, gerçekleştirilemeyeceğini öne sürmüşlerdir. Chen ve diğ. (2010, s. 21), Tayvan yazılım endüstrisindeki her biri farklı organizasyonlardan 144 bilgi çalışanından oluşan bir anket örneğine dayanarak bilgi çalışma ekibinin etkinliğini incelemek için bir çalışma yürütmüşlerdir. Çalışmanın amacı, örgütsel bağlam, çalışanın işinin bütünlüğü (yani bir bireyin diğer insanlarla, kişisel ve kişisel bağlantılarıyla, ekibiyle ve organizasyonla) ve bilgi çalışmasının etkililiği arasındaki ilişkileri kurmak ve araştırmaktır. Verilerin analizine dayanarak, Chen ve diğ. (2010, s. 22) örgütsel bağlamın, açık fikirli yaklaşımının ve yapılacak iş için çalışanlara belli taahhütlerde bulunmanın bilgi çalışanının işinin yerleşikliği üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu öne sürmüştür. Çalışmada takım üyelerinin üzerinde durdukları temel noktanın serbestçe bilgi paylaşımından çok projenin başarısına odaklandıkları görülmüştür.

Chen ve diğ. (2010, s.22)' da ayrıca bilgi yönetimi üzerine çalışan sanal takımların yönetim etkinliğini arttırmak ve gelecekte ekip üyelerini örgütsel başarı adına teşvik etmek üzerine çalışma yaptılar. Sanal ekip içinde sosyal ilişkilerin önemli düzeyde etkisi olduğunu vurguladılar.

Sanal takımların bilgi yönetimi üzerine başka bir vaka incelemesinde, Behrend ve Erwee (2009, s. 103), sanal örgütleri oluşturan ekiplerin bilgi yönetimi için uygun desteği sağlamadıklarını tespit etmişlerdir. Bunun yerine bilgi yönetiminin geleneksel örgüt perspektifinden yürütülmesiyle başarı eğiliminin artacağını ifade etmişlerdir. Behrend ve Erwee, altı sanal ekipte bilgi yönetimine erişmek için bir sosyal ağ analizi kullandı. Sanal takım üyesinin diğer takım arkadaşlarının bilgi ve becerilerini bilmek,

değer vermek üzerine incelemeler yapmışlardır. Bunun yanında bir ekip üyesinin kendi çalışmasının uzmanlığı, diğer ekip üyelerinin bilgisine erişim ve diğer ekip üyelerinden bilgi veya tavsiye alma maliyeti araştırılarak veriler toplanmıştır. Analizin kayda değer sonucu, her bir ekip içinde gizli sosyal ağların oluşumu ve ekip üyeleri tarafından resmi olarak tanınmış liderliğin ötesinde gayri resmi liderliklerin kurularak bilinenin dışında ayrıca örtülü bir bilgi yönetiminin kurulmasıydı (Behrend ve Erwee, 2009, s. 104). Katılımcıların üçte ikisinden fazlası kendi projelerinde bilgi kaybı olmadığını iddia etti. Katılımcıların yarısı bilginin sanal veya geleneksel proje ekiplerinde kaybolduğuna inandıklarını belirtti (Behrend ve Erwee, 2009, s. 105). Yazarlar, bilginin takımlarda kaybedilmesinin sebebinin, başarı odaklı çalışmalarda bilgiye öncelikli odaklanılmadığı ve uzun vadeli örgütsel öğrenme için yararlarının ihmal edildiğini ileri sürdüler. Bununla birlikte, sosyal açıdan etkin bilgi yönetimi, sanal takımların değişen durumlarda başarılı bir şekilde performans göstermelerini sağlamıştır (Behrend ve Erwee, 2009, s. 105).

Sanal örgütler tarafından yürütülen projelerde geleneksel yöntemin yapı, tekrarlar ve görece istikrarlı bir işgücü tarafından desteklenen bilgi aktarım mekanizmalarının istikrarlı çalışması beklenemez (Cordery ve Soo, 2008, s. 490). Bu durum geleneksel yöntem için uygun bilgi yönetim modellerinin, sanal örgütler için uygulanabilirliği hakkında bir takım tereddütler çıkarabilir. Geleneksel yöntemlere göre sanal örgütlerin örgüt yapısının, biçimi ve iş süreci gibi durumlarının farklılıkları, sanal örgütlere uygun bilgi yönetim modellerinin olması gerektiğini ortaya koyar.

Başka bir çalışmada Chen ve arkadaşları (2010, s. 21)'da merkezi bir örgüt yapısına göre merkezi olmayan bir sanal örgüt yapısında iletişim için tüm ekip üyelerinin güçlü bir katılım sergiledikleri görülmüştür. Burada insan kaynağı olarak da ifade edilen ortamlardaki birliktelik dijital olarak bilgi birlikteliğinin ve paylaşımın artmasında anahtar bir rol oynayabilir.

Schenkel ve Garrison (2009, s. 527) çalışmalarında insan kaynağının sanal örgütlerde takım etkinliğini ve takım performansını olumlu yönde etkilediğini bulmuşlardır. Sanal örgütlerdeki insan ilişkileri arttıkça, sanal ekip üyelerinin, başarıya erişmek adına inançlarının, pekiştirmeye çalışan eylemlere dönüştüğü ve yüksek oranda motive oldukları görüldü. Yine Schenkel ve Garrison (2009, s. 527)'e göre sanal ekipler

bağlamında literatüre katkı sağlayabileceği düşünölen ortak temalar ortaya kondu. En belirgin temalar, ekip üyeleri arasındaki sosyal ilişkilerin bilgi ve bilgi akışının takım etkinliği üzerindeki önemli rolü ve etkileriydi. Buna ilave olarak, bilgi yönetimi, sosyal ilişkiler ve başarılı sanal ekiplerinin niteliklerinin karşılıklı olarak birbirlerini destekledikleri ve aralarındaki ilişkinin görece kuvvetli olduğunu ortaya koydular. Bir diğör önemli tema iletişim, teknoloji, liderlik ve güvene dayalı başarılı sanal takımların niteliklerinin bilgi yönetimi ile bir ilişkiye sahip olmasıdır. Etkili bilgi yönetimi sağlamanın sanal ekipleri olumlu yönde etkilemesinin bir yolu iletişim, teknoloji, liderlik ve güvene dayalı bir sanal takım ortaya koymak olabilir.



İKİNCİ BÖLÜM

SANAL ÖRGÜTLENME

2.1. SANAL ÖRGÜTLENME KAVRAMI

Sanal örgütler kavramının ne olduğu ve bundan türeyen diğer kavramların daha iyi anlaşılması için temel teşkil eden bazı tanımları bilmekte yarar vardır.

2.1.1. Sanallık Tanımı

Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre, “gerçekte var olmayıp zihinde tasarlanan” olarak tanımlanmıştır. Zimmerman (1996, s. 10), sanal kavramını örgütler için kullanmış ve gerçekte var olmayan örgütlenmelerin etkisi olduğunu ifade etmiştir.

Sanal kavramı her ne kadar gerçekte var olmayan ama hissedilen şeklinde ifade edilse de, bilişim dünyası için sanallık bir kültür ögesi haline gelmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile yaratılan kültürel, sosyal ve psikolojik disiplinlerde bilginin varlığı kabul noktasında gerçekte özdeşleşmektedir. Sanal ortamda karşımıza çıkan bilginin kabulü ve gerçek dünyaya entegrasyonu hızlı bir biçimde kabul görür duruma gelmiştir.

Bilgisayar dünyasında ilk olarak sanal bellek, sanal hafıza şeklinde yer bulan sanal kelimesi, sonraları bilgisayarları birbirine bağlayan ağlarla onları kullananların bir arada bulunduğu örgütlenmeler için de kullanılmaya başlanmıştır (Zaim, 1998, s.50). Bu gibi sanal ortamlarla insanlar etkin paylaşım ve iletişim sağlamaktadırlar. Zamandan bağımsız yapılan bu paylaşım ve iletişimle küreselleşme hızlanmış ve gerçek dünyanın dışında bir dünyanın yaratıldığı hissini vermektedir.

Bu yoğun kullanım beraberinde sanal kelimesi ile türeyen, sanal iş, sanal takım, sanal örgütler gibi iş ve çalışma ortamında, çalışma yaşamının şeklini belirlemiş durumdadır (Yalçınkaya, 2011, s. 43).

Günümüzde sanallık kavramı insanların yabancı gördüğü bir kavramdan öte, içselleştirilen ancak anlamı konusunda problem yaşanan bir hal almıştır. Sanallık var olmayan anlamında bilinse de günümüzde örgütlerin işleyiş tarzlarını en iyi şekilde ifade eden bir kelimedir. Örgütler için ele alındığında sanallık kelimesi, bütün işletme fonksiyonlarında işin sürekliliğini sağlayan, iş süreçleri ve yönetim anlamında sürece katkıda bulunan bir örgütsel yetenektir. Bu durum sanal ortamların fiziki ortamdan

bağımsız, örgütleri ve çalışanları birbirine bağlayan ağlar aracılığıyla sanal kavramının kullanımını arttırmıştır.

2.1.2. Sanal Takımlar

Günümüzde sanal takım kavramı coğrafi anlamda birbirinden uzak insanların oluşturduğu, dönem dönem yüz yüze etkileşimde bulunulan, her şeyden önce elektronik ortamda faaliyet gösteren bireylerin oluşturduğu yapı olarak ifade edilir (Yılmaz, 2010, s.1). Sanal takımlar aynı işi yapmalarına rağmen birbirini görmeyen, teknolojik aletlerle işlerini yürüten, iletişim kuran ve haberleşen bireyler topluluğudur. Kırel (2007, s. 99) “sanal takımların üyelerinin çatışmadan uzak, yetenekli, hızlı ve kolay uyum sağlayan yapıda bireylerden oluşmalı”, vurgusunu yapmıştır.

Geleneksel yöntemlerden farklı olarak sanal takımlarda en büyük avantaj hızdır. Hızlı iletişim, hızlı çözüm, hızlı karar alma ve olası riskli durumlarla hızlı şekilde baş etme sanal takımlarda etkin sonuçlar doğurur. Bireyler arası etkileşim saniyeler içinde çözümlenebilir. Toplantılar ortamdaki bağımsız yürütülebilir (Luecke, 2008, s. 127)

Sanal takım kavramı kendi içinde de farklılaşmaktadır. Kimi zaman farklı ortamda çalışan bireylerin iletişim kurmak için e-posta, telefon, video konferans gibi kanallarla birbirlerine bağlanmayı belli bir dereceye kadar sanal kılan durumlar varken, diğer taraftan bazı takımlar bütünüyle sanaldır. Yüz yüze görüşmeleri çok ender olan üyeler belli işleri başarıyla sanal ortam üzerinden işbirliği içinde gerçekleştirmektedir.

Sanal takımların sanallığının derecesi belli ölçütlere bağlıdır. Bunlar coğrafi mekân ve fiziki mekânların farklılaşması, üyelerin takıma dâhil oldukları örgütlerin çeşitlenmesi ve bilgi iletişim teknolojilerini kullanmadaki artış sanallık derecelerinin temel belirleyicilerindedir (Efil, 2009, s. 434).

2.1.3. Sanal Yöneticilik

Şirketler ağını yöneten, sanal operasyonlar tasarlayan, sanal takımları destekleyen, örgüt içinde ve dışında sanal ilişkiler kuran, sanal ortamda liderlik yapan yöneticilere verilen isimdir. Sanal yöneticiler örgütün menfaatleri dâhilinde hareket ederler. Örgüt çalışanlarının motivasyonlarını üst düzeyde tutup, sürece dair güdüleyerek sanal ortamda en yüksek performansı almayı sağlarlar. Örgüt için kararların hızlı alınıp, değerlendirilmesi ve örgütün karlılığını artırma yönünde çalışmalarda bulunurlar. Sanal ortam bilgi çevriminin hızlı gerçekleştiği ve karar vericilerin karar almalarını

hızlandıran bir platformdur. Burada başarılı olmak geleneksel yöneticilikten öte sanal yöneticilik vasfına sahip olmayı da gerektirir.

2.1.4. Yeni Örgütsel Form Olarak Sanal Örgütler

1990'lı yıllardan itibaren sanal örgütlenme teknoloji gelişimine paralellik göstererek gelişme kaydetmiş durumdadır. Sanal örgütler, geleneksel yönteme göre keskin ve köklü değişimlerle örgütü mümkün olduğunca farklı yol ve yöntemlerle daha iyiye sevk eden yeni örgütsel form olarak karşımıza çıkmaktadır. Birçok örgütlenme bilgi iletişim teknolojilerinin gelişimine kayıtsız kalmayarak stratejik iş birlikleri ve geçici ittifaklarla bu formu benimsemişlerdir. Bu iş birliktelikleri uzak, mobil ve teleworking olarak ifade edilen evden çalışma biçiminde gerçekleşmektedir (Walker, 2006, s. 25).

Bazı yazarlar yeni form olması dolayısıyla bu birlikteliklerin geldiği takım veya topluluklara dikkat çekmektedirler. Sanal topluluklar, fiziksel olarak bir arada olmayan bölgesel topluluklardır. Fiziksel olarak bir arada olmasalar da bilgi paylaşımı bağlamında aralarında ki etkileşim üst seviyededir. (Koh ve Kim, 2006, s. 156). Sosyolojik olarak incelendiğinde sanal örgütler sosyal ilişkilerin kurulduğu sanal alanda oluşmuş tekrar eden birliktelikler olarak ifade edilir. Preece (2000, s.55), sanal topluluğu şu öğelerden meydana gelen bir yapılandırmadır: insanlar, ortak bir amaç, politikalar ve bilgisayar sistemleri. Bu temeller üzerine kurulu sanal topluluklarla belli bir amaç doğrultusunda hızlı ve pratik bir iletişim sağlanabilir. Fikirlerin coğrafi konumdan uzak bile olursa paylaşım yapıldığı bu örgütlenmeler işletme sahipleri ve yöneticileri tarafından benimsenmiş ve sürekli geliştirilmiştir. Birbirinden uzak kişi ve kuruluşların varlığı ve bu uzaklıkta taraflar arasında iletişim ve etkileşim ortamı yaratması yüksek düzeyde paylaşımı da beraberinde getirir. İnternet bir ağ ortamıdır. Birbirine bağlı bilgisayarların oluşturduğu bir yapıdır. Bu durumda bu ağı sağlayan teknoloji sanal gerçekliktir. Bu nedenle, “sanal örgüt” terimi, kelimenin tam anlamıyla, etkileşim amacıyla oluşturulmuş bir ağ, sanal gerçeklik ortamını tanımlamak için kullanılır.

Sanal örgütlerle ilgili yapılan birçok yorumda ortak olan, geleneksel örgütlenmeyi dönüştüren, yeni bir örgütlenme biçimi olan bir kavram olmasıdır. Siber alanın, işin niteliğini değiştirdiği, eski örgütsel yapıları yeni yapılandırmalara zorladığı öne sürülmüştür (Thach ve Woodman, 1994, s. 35).

Sanal örgütlenmelerin yeni örgütsel form olarak kabul edilmesi iki temel durumun analiz edilmesiyle açıklanabilir. İlki geleneksel durumdan uzaklaşma, ikincisi de sanal örgütlerin sosyolojik yapılanmasıdır.

Geleneksel örgütten uzaklaşma

Sanal örgüt, geleneksel örgütten radikal bir geçiş olarak ifade edilmiştir. Geleneksel örgüt özellikleri içinde bürokratik, hiyerarşik, bütünleşik, merkezîyetçi ve istikrarlı bir yapıdan söz etmek mümkündür. Geleneksel örgütlerin yerine, yeni örgütsel formların ortaya çıkması, bilgi ve iletişim teknolojileri (BIT) alanındaki gelişmelerle mümkün olmuştur. Bilgi Teknolojisinin (BT) ortaya çıkışı, yeni bir döneme işaret ediyor. BT'nin ortaya çıkışı, örgüt için yeni bir döneme geçişe bir işaret olarak kabul edildi. Toffler (1980, s. 88) bilgi çağını, tarım ve sanayi devrimlerinden sonraki üçüncü dalga olarak nitelendirdi. Başlangıçta teknik kabiliyette örgüt içinde değişimi başlatan bu çağ, sonrasında örgüt fonksiyonlarının bilgi sürecini anlamlandıran uygulamalarla, örgüt ve çalışmaları değiştirme gücüne sahip olmuştur (Klitmoller ve diğerleri, 2015, s. 275).

1990'lı yıllarda literatürde, yazarların çoğunluğu sanal örgütlerin örgüt ve yönetim yapılarının ortaya çıkmasıyla var olan örgütsel yapıların modasının geçmiş olduğunu kabul etti. Michalisn ve diğerleri (1994, s. 11), “Endüstri Devrimi devasa şirketlerin ortaya çıkmasına neden olmuşsa, bilgi devrimi de, gücün ve yaratıcılığın dağıldığı, merkezi olmayan ve demokratikleşmiş girişimci bir kültürün binlerce ışığını yaratacaktır”, diyerek bilgi ve bilgi yönetiminin önemini belirtmiştir. Örgütlerin başarısının altında bilginin doğru yer ve zamanda işlendiği, kullanıldığı, paylaşıldığı ve depolandığı süreçleri kontrol eden bir dinamiğin yattığı söylenebilir.

Piramit ve matris hiyerarşileri gibi geleneksel örgütsel yapıların bilgi ve iletişim teknolojisinin gerçek değerini engellediği görüldüğünden, alandaki uzmanlar, güç ve kontrol yerine, gelişmiş iletişim ve ilişkilerle bağlantılı daha esnek, daha akıcı bir örgütsel yapı öngörmektedir. Yeni yapıyla tutarlı kavramsal karşılık “ağ”dır (Drucker, 1988, s. 47). Birbirine bağlı ağların güçlendiği örgütsel formlar, örgüt çapında küresel sistemlere koordine edilmiş ve bütünleşmiş “eşmerkezli daireler” olarak tanımlanmıştır (Zuboff, 1988, s. 71). Bilgi çağının gelmesi aynı zamanda , yeni

örgütlenme biçimlerinin ortaya çıkmasına ve sanal ortamda da örgütlenme zorunluluğunu beraberinde getirmiştir.

Sanal örgütlerin sosyolojik yapılanması

Sanal örgüt tanımının kavramsallaştırılması ve doğru yorumlanması sosyal etkileşim sürecinde gerçekleşir. Schultze ve Orlikowski (2011, s. 47) çalışmalarında sanal örgütlenme hakkındaki metaforik içerikleri ve yönetim yazarlarını araştırdılar. Sanallığa ilişkin kullanılan metaforların ortaya çıkan bir gerçeği nasıl şekillendirdiği, çağdaş sanallık söyleminde ortaya çıkan metaforların özel anlamlarını ve kullanımlarını incelediler. Sanal örgütü, bir platform olarak, uzayda var olduğu gibi, bir topluluk tarafından yönetilen ilişkiler ağı olarak tanımladılar. Schultze ve Orlikowski (2011, s. 48)'de bu tür, sanallığın gerçekliği yapılandırmada güçlü bir rol oynadığını ifade ettiler.

Sanal örgütlenme üzerine söylem literatürde farklı şekillerde karşımıza çıkmaktadır. Tablo 1'de, yazarların sanal örgüt ve BT'nin yeni örgütsel formlar sağlaması ve örgütsel değişime yol açma ile ilgili beklentilerinden bazıları özetlenmektedir.

Tablo 2.1: Sanal Örgütler ve Örgütsel Değişime İlişkin Görüşler

<i>Yazar</i>	<i>Sanal örgütlere ilişkin görüşler</i>
Zuboff S. (1985)	“Bilgisayarın temsil ettiği yeni ve güçlü teknoloji, örgütsel anlayışı yeniden düzenliyor. Bilgisayar tabanlı teknolojilerin bilgi verme kapasitesi, işin özünü değiştirdiği için milyonlarca insanın günlük yaşam deneyimini değiştirdiğinden radikal bir değişim yaratıyor” (s. 5)
Kaestle (1990)	“Kural olarak, bilgiyi rekabetçi bir silah olarak kullanmak için örgütsel bir değişimi göz önünde bulundurmanız gerekmektedir.” (s. 20)
Thach, L ve Woodman, R. (1994)	“BT'nin kuruluşların nasıl değiştiği ve geliştiği üzerindeki etkisi, eski örgütsel yapıları yeni yapılandırmalara zorlayarak olacaktır.” (s. 30)
Bleecker (1994)	“Birbirine bağlı bilgisayar ve iletişim teknolojilerini kullanan şirketler giderek daha fazla somut duvar veya fiziksel alanlarla değil, yüzlerce, binlerce hatta on binlerce insanı birbirine bağlayan ortak ağlarla tanımlanacak.” (s. 9)
Rayport ve Sviokla (1995)	“Sanal dünyada tasarım ekibi, fiziksel dünyadaki yönetimi karakterize eden zaman ve mekân sınırlamalarını aşabilir.” (s. 79)

Handy (1995)	“Sanal ortamda bulunmak kolaydır, ancak söz konusu bir kuruluşun çalışanları ve çıkarları olunca doğru yönetsel mekanizmanın devreye girmesi gerekebilir.(s. 41)
Chesbrough H.W. ve Teece, D.J. (1996)	“Sanal şirketler, pazar güçlerinin tam anlamıyla bütünleşmiş şirketlerin kopyalayamayacağı şekillerde tekliflerini geliştirme, üretme, pazarlama, dağıtma ve destekleme gücünden yararlanabilir.” (s. 65)
Upton D.M.ve McAfee, A. (1996)	“Gerçek bir sanal fabrika bir ağ fabrikasıdır. (s. 123)
Venkatraman, N. ve Henderson, J.C. (1998)	“Bilgi devriminin olanakları geleneksel iş mantığına meydan okuduğu için, şirketler çok çeşitli stratejik alternatifleri ve örgütsel formları deniyorlar. Mevcut strateji ve yapı modelleri, bilgi çağının yaklaşmakta olan zorlukların üstesinden gelmek için oldukça yetersiz olabilir.” (s. 33)
Huang (2001)	“İnternet birçok ticari faaliyet için temel bir kanal haline geliyor. Teknoloji geliştikçe, başarılı olan şirketler, fiziksel ve sanal olanı en iyi şekilde birleştirebilecekler, iki bölümün toplamından daha büyük bir bütünü oluşturmak için her birinin kendine özgü güçlerini kullanarak farklı bir mimari tür ortaya koyacaklar. ” (s. 149)
Schultze, U. ve Orlikowski, W.A. (2001)	“Sanal örgütler, yirminci yüzyılın son birkaç on yılında hâkim olan geleneksel, yerleşik örgütlenme biçimlerinden radikal bir çıkış olarak kabul edildi.” (s. 45)
Helms,M.M. ve Raiszadeh, F.M.E. (2002)	“Başarılı sanal ofisler sadece teknolojiden daha fazlasını gerektirir. İşçileri değerlendirmek, eğitmek, organize etmek ve bilgilendirmek için radikal yeni yaklaşımları gerektirir. Sanal deneyimi en üst düzeye çıkarmaktaki asıl zorluk, kurumsal yapı ve üzerinde anlaşılabilir hedeflere ulaşmak için süreçler tasarlamaktır.” (s. 4)
Yen vd. (2002)	“Sanal organizasyon, geleneksel veya çok bölümlü yapılardan temelde farklı, yenilikçi bir organizasyon konseptidir.” (s. 2)
Langenberg D. ve Welker M. (2011)	“Topluluklar bugün wikiler, forumlar kullanıyorlar. Sanal örgütlere uyum sağlayabileceğimiz destek olabilecek araçlara örgüt içinde ihtiyacımız vardır.” (s. 4)
Davoudi, S.M.M., ve Fartash, K. (2012)	“Sanal örgütlerde zaman ve yer gibi geleneksel ortamlarda görülen engeller görülmez. Böylece bugünün örgütleri sanal örgütleri geliştirmede büyük paralar harcarlar.” (s. 7)
Lipińska, A. (2015)	“Sanal örgütler bilgi teknolojilerinin tabanıdır. Şirket içi ve paydaşlarla ağ üzerinde bilgi ve bilgeliğin paylaşımının olduğu sanal örgütlerde, yüksek esneklik ve

engellere hızlı ve doğru karşı koyma yeteneği vardır. (p.3)
--

Tablo 2.1’de literatüre göre sanal örgütlenmeye geçişin zorunlu olduğu ve geleneksel örgüt yapılarının radikal bir şekilde dönüşeceğini göstermektedir. Sanal örgüt, organizasyonun adım adım değiştiği, organizasyonun şeklini ve yapısını kökten değiştiren bir durum olarak görülür.

Sanal kuruluşlardaki ve ekiplerdeki en iyi uygulamaların tarihine ilişkin vaka çalışmaları ilginç bulgular sağlamıştır. Robey ve diğerleri (2003, s. 114), sanal çalışmayı fiziksel çalışmayla iç içe geçirerek kavramsallaştırmaktadır. Vakola ve Wilson (2004, s. 115), inşaat sektöründeki sanal ekipleri inceleyerek bilgi paylaşımı, örgüt kültürü ve ekip çalışması, değişimin kabulü ve eğitim şeklinde ifade ettikleri dört büyük örgütsel sorunun ortaya çıktığını bulmuşlardır.

O’Sullivan (2003, s. 95), karmaşık bir havacılık ürününü başarılı bir şekilde birlikte tasarlayan sanal bir örgütün çalışma modellerinin bir vaka analizi üzerine çalışmıştır. Havacılık ve uzay mühendisliği alanında paylaşılan fonksiyonel bulgunun, birimler arası iletişimi desteklediği ve paylaşımcı anlayışın etkin olduğuna dair sonuçlar bulmuştur. Kavanagh ve Kelly (2002, s. 587), İrlanda’daki bir ilaç fabrikası için bir süreç kontrol sistemi tasarlamaya yönelik sanal bir ağın modelini yaptı. Aynı zamanda, tasarım süreçlerini kolaylaştırmak için güvenli iletişim alanları yaratmada birlikte çalışmanın önemini vurguladılar. Malik (2004, s. 327), sanal bir organizasyonda çok uluslu bir imalat şirketinin saha çalışmasında bilgi transferi üzerine çalışmalarda bulunmuş, resmi yönetim süreçlerinin ihmal edildiğini ve iş sürecinin hızlı ilerlediği bulgularına varmıştır.

2.1.5. Sanal Örgütlerin Oluşumu

Sanal örgütler tam anlamı ile bir ağ yapısı şeklindedir. İnternet’in gelişmesi, örgüt içi ve dışı iletişimde bu ağ yapısından faydalanan işletmeler bir örgütlenme içerisine girerler. Ağ şebekesi şeklinde de yer alan ismiyle sanal örgütlerin oluşması için belli aşamalardan geçmesi gerekir. Afgün (2006, s. 40)’da bu aşamaları;

- Örgüt içi / dışı işlerin bilgisayar / mobil teknolojiyle yapılması
- Örgüt içinde bir ağ yapısının kurulması
- İnternet’e bağlı olma
- Örgütün temel yeteneklerinin kararlaştırılması

- Çalışanların değişime adapte olmasını sağlayacak stratejiler geliştirme
- Çalışanların örgütün misyonu, vizyonu ve amaçları konusunda bilgilendirilmesi
- Stratejik paydaşların, iş ortaklarının belirlenmesi
- Ortaya konan bu yapının iletişim ile harekete geçirilmesi şeklinde belirtmişlerdir.

Örgütlerin sanal hale gelmesi iş süreçleri ile doğru orantılıdır. Bir ürünün üretiminden, son kullanıcıya kadar geçen süreç sanal bir yapılanma için de kontrol edilebilir. Burada ürünün tedarik edilmesi; tedarik zinciri yönetimi, ürünün üretimi için kaynak; kurumsal kaynak planlama, ürünün iç / dış sevkiyatı; lojistik yönetimi, müşterilerle olan iletişim; müşteri ilişkileri yönetimi gibi tanımlar hep bu yapılanma içindeki paydaşların bilgi yönetme anlamında örgütlendikleri irili ufaklı sanal takımları oluştururlar. Bunların bütünü işletmeye uyarlanmış şekli de sanal örgütler ya da sanal organizasyonlar olarak tanımlanır. Sanal ağ, yeterliliği olan işletmelerin belli bir proje veya amaç doğrultusunda, siber uzay ortamında bilgi alışverişine dayanan iletişim sayesinde, müşteri karşısında sanki tek bir işletme varmış gibi davranan örgütler topluluğudur (Ulrich, 2001, s. 57). Sanal örgütlerin temel oluşumunda bu ağ yapısına sonradan ilave olabilecek başka paydaşlar ya da işletmeler olabileceği gibi, öz uzmanlığını kaybeden işletmeler de olabilecektir. Bu durum sanal örgütlerin ucu açık, dinamik bir özellik göstermesi ile doğrudan ilgilidir.

2.1.6. Sanal Örgütlerin Tarihsel Gelişimi

Uygarlığın gelişim sürecine paralel olarak “iş yeri” kavramı hep değişim içinde olmuş ve her uygarlık kendine özgü bir iş yeri formu yaratmıştır (Bozkurt, 2005, s. 154). Yapılan işlerin değeri, değerlerin farklı örgütlerde farklı hissettirmesi iş yeri ortamlarının da “devrim” niteliğinde değiştiğini bizlere gösterir. 19. yy sonlarında fabrikaların seri üretime geçmesi ile yeni güç merkezi oluşmaya başladı. Kimi örgütlenmeler dikey hiyerarşiden yatay hiyerarşiye doğru evrilmeye başladı. İşletmeye dair temel fonksiyonların yatay bir yapıda merkeze bağlanması, işletmenin tüm faaliyetleri sıklıkla kontrol eder ve yönetir duruma getirdi. Bu yapının geleneksel işletmelerde, devrim niteliğinde olan her değişimin temel belirleyicilerinden bir tanesi olan teknolojinin gelişmesi ile daha da tercih edildiği söylenebilir. Her ne kadar bu

yüksek teknolojik gelişme sanal kavramının doğuşuna zemin hazırlasa da sanal kelimesine dair ilk örnekleri 1950’de bilgisayarın icadı sonrası, “olmadığı halde, varmış gibi kullanılan” sanal belleklerde görmek mümkündür. Daha sonraları “fiziki olarak var olmadığı halde, etkisi olan örgüt ya da iş yeri” sanal kelimesiyle bütünlenerek kullanılmıştır. Sanal işyerinden türeyen sanal şirket kavramını ilk defa Jan Hopland ortaya atmıştır (Introna vd., 1999, s. 3). Burada kastettiği şirketin iç ve dış dinamiklerin sınırlarının, sahip olduğundan fazlasını kullanmasını kastetmektedir. Sanal işyerleri internetin ve sonrasında da mobil teknolojilerin gelişmesine bağlı kullanım biçimlerinde değişime uğramış, bilginin önemli olduğu bu zamanda bilgi çevriminin biçimine göre yapısı ve türü çeşitlenmeye gitmiştir.

2.1.7. Sanal Örgütlerin Tanımı, Yapısı ve Türleri

Sanal kelimesi örgütün diğer dinamikleri ile birleştiğinde farklı tanımlarla karşımıza çıksa ve farklı anlamlara sahip gibi görünse de benzer taraflarının olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Örneğin; tele işe gidip gelme (telecommuting), sanal girişimcilik (virtual enterprises), sanal örgüt (virtual organization), şebeke örgüt (network organization), sanal ofis (virtual office) gibi kavramlar farklı yazılımlarına rağmen aynı noktalarda da birleşmektedirler.

Sanal örgütlenmeleri; Örgüt içi çalışan ve yöneticilerin örgüt dışındaki paydaşlarla örgütlendikleri ve bu örgütlenmenin bilgi iletişim teknolojileri kullanılarak güçlendirildiği ortamlar olarak düşünülebilir.

Sanal örgütler, gerçek örgütler arasında dağılmış olan çekirdek becerilerin ortaya bir fırsat çıkınca birbirlerine eklenmeleriyle oluşan örgüt modelidir. Diğer örgüt yapılarından farklı olarak, sanal örgütler bir fırsat üzerine yapılanıp, amaca ulaştıktan sonra dağıtılan bir örgüt yapısıdır (Afgün, 2006, s. 76). Bu ağın ortaklıklarını müşteriler, tedarikçiler ya da rakipler oluşturabilir.

Sanal örgütler, hiyerarşik ve merkezi olmayan; âdemi merkeziyetçi bir şekilde projeler ve sorunlar karşısında insanların ve kaynakların tahsis edildiği ağ yapısındaki bir piyasa mekanizmasıdır. Daha geniş bir açıklamaya göre, organizasyonlar sanallaştıkça ağ organizasyon yapısını kazanmakta veya tersinden bakılırsa örgütler ağ organizasyonu yapısına doğru gittikçe sanal hale gelmektedir (Ahuja, 2011, s. 12).

Akışkan ve esnek olan sanal örgütlenmeler, bilgisayarlı konferansa benzetilen, tedarikçi, müşteri, rakiplerin bilgi teknolojileri kullanılarak yapılan işbirliklerine verilen isimdir (Mehdi vd., 2012, s. 24).

Sanal organizasyonların dört temel dinamiğinden bahsetmek mümkündür. Hız, maliyet, özelleştirme ve küreselleşme. Sanal örgütlerde hız taraflar arası yapılan iletişimin hızından bahsedilir. Ani çevresel değişimlere karşı cevap verebilme, karar vericilerin karar verme hızını arttırarak performansı iyileştirebilir. Sanal örgütlenmeler küçük maliyetlerle başlayıp, süreç içinde iyileştirerek büyütülebilir. İnsan gücü, demirbaş ve altyapı temelli başlanan bu örgütlenmeler, değişen çevre koşulları ve rekabet edebilirlik anlamında genişletilebilir. Müşteri odaklı yapılacak özelleştirmeler müşteri memnuniyetini arttırıp, müşteri devamlılığını sağlar. Küreselleşmenin getirdiği coğrafi platformdan bağımsız olma hali, uygun ve maliyeti düşük hammadde bulma, üretim maliyetini minimize edip, maksimum kar elde etme anlamında rakiplerle etkin bir mücadele içerisine girilmesini sağlar.

2.1.8.Sanal Örgütlerin Özellikleri

Sanal örgütlerin belirgin özelliği, bilgi teknolojilerinin kullanıldığı ve aktörler arası iletişimin fiziki olmayan bir ortamda yapılmasıdır. Zaman ve mekândan bağımsız çalışan sanal örgütler teknolojik yapılanmanın sunduğu imkânlarla çalışmaktadır. Sanal örgütlerin önemli bir özelliği dijital bir yapıya sahip olmasıyla müşteri ve pazara yakın olmasına olanak sunmasıdır (Yalçınkaya, 2011, s. 39). Böylece müşteri taleplerini doğru bir tedarik zinciri yönetimiyle hızlı bir biçimde değerlendirip müşteriyle buluşturabilir.

Koçel (2010, s. 440-441) sanal örgütlerin özelliklerini şu şekilde ifade etmektedir.

- Sanal örgütlerin temel yapısı bilgi ve uzmanlıktır. Bunlar iletişim teknolojisi ile birleştirilir. Bu birleşme bilgisayar ağları ile gerçekleştirilen bir durum oluşturduğundan ağdaki zayıflık, sanal örgütün başarısına da olumsuz etki eder.
- Sanal örgütler bilgi ve uzmanlıkların olduğu örgütlerde, bunlar aracılığıyla, ortak amaç doğrultusunda bütünleşmeleri sonucunda oluşurlar.
- Müşteri ihtiyaçlarına hızlı cevap verebilecek bir sistemdir.

- Sanal örgütün temel başarısı örgüt içinde bulunan birimler arası güven düzeyinin yüksek olmasına bağlıdır.
- Sanal örgütlerde geleneksel yapıda olduğu gibi hiyerarşik kademeyi ifade eden unvanlar yerine sadece işin niteliğini ifade eden ve genelde işletme fonksiyonları ile beraber anılan unvanlar olarak karşımıza çıkmaktadır.
- Sanal örgüt çalışanları projeden projeye geçen çalışanlar durumunda olup, uzmanlıkların daha önemli olduğu bir yapıdır.

Sanal örgütler, örgüte dair temel kaynakların etkin kullanılmasını sağlayan bir örgüt türüdür. Belli insan becerileri bir fırsat ortaya çıktığı durumda ortaya çıkar, fırsat amacı doğrultusunda kullanılarak performans sağlar (Afgün, 2006, s. 80). Bu durum kimi zaman birbirinden farklı yerde bulunan çalışanların yeteneklerinin birleşmesi şeklinde de görülür. İş ortaklığı amacın yerine ulaştığı durumda sonlandırılabilir.

Sanal örgütler dünyada seçilerek oluşturulabilecek bir örgüt modeli olduğundan örgüte dahil olan şirketlerin teknolojilerini de bünyesinde barındırabilir. Bunun en anlamlı çıktısı müşteri isteklerine en hızlı, en gelişmiş ve en uygunu çözümü bulma konusunda faydalı olmasıdır (Goldman vd., 1995, s. 23).

Sanal örgüt çalışanları birbirine güven duymak zorundadır. Güven sorunun olduğu örgütlerde problem çözme anlamında sorunlar yaşanabilir. Bu durumda başarılı üretim olmaması müşterilerin de örgütle iş yapmamasına sebep olur. Şirket çıkarlarını koruma anlamında yöneticiler süreç boyunca yasalara dayanarak bazı durumlarda yazılı belgeye dayanadıkları çözümlere yollarını tercih ederler. Ancak günümüz rekabet koşullarında yöneticilerin hızlı karar almaları onlara avantaj sağlayacağından, fiziksel anlamda gerekli işbirliklerinin sağlanması, yazışma ve anlaşmaların beklenmesi zaman açısından sorun yaratabilir. Bu durumda güven unsuru ortaya çıkmaktadır. Zaman problemi yaratan bu unsurların bir sanal örgütlenmede gerçekleşeceği düşünüldüğünde güven ve güvenme unsuru bir zorunluluk halini alabilir. Sürece katkıda bulunan herkesin bir diğerine güvenmesini gerektirecek durumlarla oldukça sık karşılaşılır. Güven ortamının oluşmadığı bir örgütün sanallaşabilmesi imkansızdır (Alsharo, 2013, s. 25).

Sanal örgütlerde yüz yüze insan ilişkileri azalmış ve bilgisayarın yoğun kullanımı sebebiyle birçok iş bilgisayarlar tarafından halledilebilir olmuştur. Her ne kadar işler

bilgisayarlar yardımıyla çözümlense de sanal örgütlerin bilgisayar kullanımının temel özelliği insanlar arasında ki yoğun iletişimi karşılamaktır (Afgün, 2006, s. 80).

Örgütlerde tipik olarak rastlanan insan-makine etkileşimi sanal örgütlere geçişte, insan-insan, insan-grup, grup-grup yönelimlerine doğru geçtiğini görmekteyiz. Bu yönelimlerin temel yapıtaşı bilgidir. Örgüt içinde bilgiye ihtiyacı olan birimlerin bilgiye ulaşabilmesini olanaklı kılar. Bilişim sistemleri günümüzde tek bir merkezden değil, bilgisayarlar ağları ile birbirine bağlanmış birçok merkezin etkin bir şekilde bilgi çevrimini karşılayabilmektedir. Bu durum dikey hiyerşiden çok yatay hiyerarşinin sanal örgütlerde daha fazla görüldüğünü de gösterir. Yatay ve çapraz bilgi akışı, örgütün bilgi ihtiyacı nerede olursa olsun sağlamaktadır. Sanal örgütlerde her bireyin veya birimin şirketin bilgiye ihtiyacı olan girişimcileridir. Böylece bir örgütte hiyerarşi sabit kalmayacağından bütün bilgi iletişim işlemleri bilgisayar ağlarında olabildiği gibi düz bir yüzeye yayılacaktır (Afgün, 2006, s. 81).

2.1.8.1.Sanal Örgütlerin Avantajları

Sanal örgütler doğru yönetildikleri takdirde rekabet avantajı sağlarlar. Örgüt verimliliği artarak müşteri memnuniyetini üst düzeyde tutarlar. Sanal örgütlenmeler işletmeler için maliyet azaltıcı bir durum olduğundan oldukça tercih edilmektedir.

Sanal örgütlerin sağladığı avantajları, örgüt düzeyinde ve toplumsal düzeyde olmak üzere ayırmak, örgüt içi ve dışında yarattığı olumlu durumların daha etkin görülebilmesini sağlar.

Örgüt içi verimliliğin iyileştirilmesi, rekabet avantajı sağlama, örgütün stratejik örgüt yapılanmasında iyileştirme, proje bazlı çalışmalarda etkin iletişim, örgütsel düzeyde başlıca avantajlar içinde sayılabilir. Bunların dışında, çalışanların hastalık vb. sebeplerle buldukları yerde olamamasından kaynaklı devamsızlık oranlarında azalma ve işleri aksatmama, örgüt faaliyetlerinin doğal afetler, grevler sonucu işlerin aksamasına sebep durumlarda bile iş gören moralinde artma ve iş tatmini sağlama, işgücü değişim hızının azalması örnek avantajlar arasında da gösterilebilir. Örgüt içi temel kaynakları kullanmada tasarruf sağlama sanal örgütlerin başlıca avantajlarından. Örneğin ofis ortamında bulunan kaynakların sık kullanım düzeylerinde azalma, daha az eğitim ve işe alma giderleri, yasal düzenlemeler uyum sağlama da örgütsel anlamda avantajlardır (Kim, 2009, s. 33).

Toplumsal açıdan sanal örgütlerin avantajları incelendiğinde, iş ortamında esneklik olması bireyin ya da grubun işte daha verimli ve yaratıcı olmasını sağlar. Bu durum işin niteliğinin de daha kaliteli olmasını sağlar. Çevre baskısı olmaması, dikkatin dağılmamasına ve işe daha iyi odaklanabilmeyi doğurur. İş gördürenlerin çalışanlara belli oranlarda özgürlük vermesi, iş ortamının kendi rahatına göre ayarlanabilmesini sağlar. Diğer taraftan güven unsurunun üst düzeyde olması, sorumluluk verilmesi, iş görenin iş tatmini üst seviyeye çıkarır. İş tatmini yüksek olan bireylerde motivasyonda yüksektir. İşe gidip-gelme süresi kısalır. Zaman ve para tasarrufu sağlar. Trafik gibi belli sebeplerle karşılaşılan stresi azaltma anlamında katkı sağlar (Afgün, 2006, s. 81). Az akaryakıt tüketimi ile kısıtlı olan enerji kaynaklarını koruması, daha az taşıtın trafiğe çıkmasından hava kirliliğinin azalmasına yardımcı olması, engelli ve kırsal alanlarda yaşayan insanlara iş fırsatı sunması vb. gibi konular sanal örgütlerin toplumsal açıdan sağladığı avantajlardır (Akkirman, 2002, s. 65).

Sanal örgütlerin hem işletme, hem iş gören, hem de toplum açısından önemli sonuçları bulunmaktadır. Buralarda kurulan sanal takımlar, günümüz işletmelerinin stratejik anlamda eğilim gösterdikleri ve teknolojinin ilerlemesiyle sürekli gelişme içinde buldukları alanlardandır. Sanal takımların belli yararları aşağıdaki gibi özetlenebilir (Afgün, 2006, s.81).

- Sanal takımlar, klasik anlamda ki yapılanmada olduğu gibi işte bulunma zorunluluğu konusunda, esnek davranmak zorundadır. Sanal takım çalışanlarının iş süreci ve değer yaratma sürecine herhangi bir yerden katılabilme durumunun olması özellikle personel maliyetlerini azaltma anlamında büyük katkı sağlamaktadır.
- Girişimcilerin temel sıkıntılarında birisi işi yapacak personel bulma konusunda ki güçluktur. Sanal örgütler yardımıyla girişimciler işlerini yaptırarak yetenekli çalışanları bu ortamlardan bulabilirler.
- Fiziksel ortamın varlığı beraberinde sigorta, vergi, amortisman, elektrik, su, kira, park yeri vb. genel giderleri beraberinde getirir. Sanal örgütler maliyetlerin azalması ve yatırım/getiri oranının artmasına katkıda bulunur.
- Planlanan bir girişimcilik faaliyetinin temelinde sermaye bulunmaktadır. Çünkü ortaya çıkarılması planlan değerın müşteriye ulaştırılması gerekmektedir. Sanal örgütler, sermayesi yeterli olmayan işletmelerin yeni

pazarlara girmelerini kolaylaştırarak, kredi kullanımı, ön finansman ve benzeri maliyetleri azaltmakta, küresel rekabette daha yenilikçi ve teknolojik ürünlerin üretilmesine olanak sağlamaktadır.

- Sanal örgütlerde kurulan iletişim, daha az aracın trafiğe çıkması ile kaynak tahsisi geliri arttıracak ve beraberinde yeni fırsatları da ortaya çıkaracaktır.
- Teknolojiye ilgili ve uyumlu, takım çalışmasına yatkın, bilgi birikimi iş için yeterli insan kaynağının etkin istihdamı sanal takım anlayışı ile olanaklı hale gelmektedir.

Küresel pazar fırsatlarından faydalanmak isteyen bir organizasyon, farklı ülkelerde deneyimi veya pazar payı olan organizasyonlarla bu tür bir işbirliği yaparak amaçlarına ulaşabilirler. Sanal işbirliğin üyesi olan işletmeler, bir taraftan küçük olmanın avantajlarından yararlanırken, diğer taraftan büyük örgütlerin kaynaklarından da yararlanırlar.

Sanal şirketler, ellerindeki sözleşme ve projeye göre eleman seçme esnekliğine sahiptir. Sonrasında bu elemanları değiştirebilir ya da muhafaza edebilirler. Bu durum işletmelere esneklik ve çeviklik sağlamaktadır (Donlon, 1997, s. 58).

Sanal şirketlerin dijital karaktere sahip olması, işletme – müşteri bağlamında hız odaklı avantajlar sağlar. Sanal örgütlerle aynı anda hem uzmanlaşma, hem hız kazanma, hem maliyetleri düşürme, hem de küresel pazarlara açılma imkânı sağlamaktadır (Yalçinkaya, 2011, s. 135).

2.1.8.2.Sanal Örgütlerin Dezavantajları

Sanal örgütlerde süreci anlamlı kılan temel nokta güvendir. Dolayısıyla güvenin olmadığı ve gerekli koordinasyonun sağlanmadığı durumlar sanal örgütler için dezavantajlı bir durum oluşturur. Özellikle farklı coğrafyalarda çalışan ve farklı kültürel birikime sahip çalışanlar arasında istenilen koordinasyonun kurulması problemli olabilir. İşletmelerin ortak bir kültür oluşturma stratejileri de örgütsel kültürün doğası gereği güç ve zamana bağlı olur. Benzer güçlük sanal örgütler için de geçerlidir.

Bosh-Sijtsem ve Petra (2010), sanal örgütlerin en önemli etkisinin iş gücüne dayalı olduğunu, geleneksel çalışma ortamının olmaması, çalışanın yaşam biçiminde

farklılıklar ortaya koyacağını ifade ettiler. Bu biçim avantajlı olsa da, örgüt içi öğrenme konusunda çalışanlar için dezavantajlı bir durum oluşturabilir.

Afgün (2006, s. 121)'da işletmelerin sanal örgütlenmeye geçiş maliyetlerinin yüksekliğinin bir dezavantaj oluşturduğundan bahsetmiştir. Değişim için gerekli olan politika belirleme, eğitim, değerlendirme, pilot uygulama giderleri bu maliyetlere örnek olarak verilebilir. Yönetici ve çalışanların sürece adaptasyonu, kontrolü sağlamada zorluklar, yönetici ve çalışanın yeni örgütsel yapıya gösterdiği dirençler de sanal örgütlenme için dezavantaj yaratabilir. İşletme çalışanlarının sanal ortamda örgütlenmesi örgütsel bağlılık anlamında da zorluklar yaşanmasına sebebiyet verebilir. Sanal ortamda ki örgütlenme iletişim ve güven sorunu yaratabilir. Bu da takım çalışmasının bozulmasını ve örgütsel performansı azaltan bir durum ortaya koyabilir. Örgütsel bilgi ve dosyaların gizliliğin korunmasındaki güçlükler örgütsel düzeydeki dezavantajlardandır.

Çalışanlar yani iş görenler açısından düşünüldüğünde, iş görenin sosyal ilişkilerden uzak durması, kendisini yalnız hissetmesine sebep olacak ve verimliliğini düşüren bir durum ortaya koyacaktır. Sadece merkezi işyerinde bulunan kaynaklara erişememede, çalışanların uzakta olmasından kaynaklı alamadığı eğitimler, fazla çalışmadan kaynaklı işkoliklik iş görenler açısından olumsuz durumlardır. Sanal çalışanlarda mesai zamanı kavramı olarak olsa da buna uyma anlamında sorunlar yaşanabilir. Bu da iş görenin iş-aile dengesini kuramamasından kaynaklı dezavantajlar yaratabilir.

Örgütsel ve iş gören açısından değerlendirilse de doğru bir örgüt modelinin ortaya konmaması, yönetici ve çalışanın süreci karmaşık bulması, alışlagelmişten vazgeçememe ve uygulamada zorluk yaşamalarına sebep olabilir.

Afgün (2006, s. 124)'da sanal örgütlerde dezavantajlı durumları; kontrol gücü, çatışma yönetimi uygulanmasının zorluğu, performans değerlemesindeki zorluklar, değişim direnci, operasyonel seviyedeki zorluklar ve güven sorunu olarak ifade etmiştir.

Kontrol gücü, bütünde güven esasına dayanmaktadır. Sanal örgütlerde çalışan bireylerin kontrolü merkezi kontrolden çok, bireyin kendini kontrol etmesi üzerine odaklanır. Geleneksel örgütlerdeki hiyerarşi yukarıdan aşağı yönlü olduğundan denetim mekanizması doğru şekilde yürüyebilir. Ancak sanal örgütlerde bu denetimi

anamlı kılan personele güvenme ve istenilen işin çıktısının zaman planlamasına uygun olup olmadığının denetimidir. Bu sağlanamazsa işletmeye olumsuz etkisi olacaktır. Diğer taraftan sanal örgüt çalışanlarının birbirinden bağımsız olması, tarafların birbiriyle yüz yüze iletişim kurmadığı düşünülürse, kurdukları iletişim belli oranda karışıklığa sebebiyet verebilir. Burada da güven mekanizmasının yürütülmesi zorunluluğunu görmekteyiz. Birinin yaptığı bir çalışmanın, diğer çalışanları olumsuz etkilememesi için iş görenlerin öngörülen planlamalara ve işin niteliğine uygun hareket etmesi beklenir. Aksi halde dezavantajlı bir durum yaratarak örgüt performansını aşağı çekebilir. Sanal takım ortamında olursa bile çalışanların çalışma öncesi bir şekilde yüz yüze bir araya gelmeleri de performansı arttırabilir. Aksi yine örgüt verimliliği için olumsuz bir durum oluşturabilir.

Sanal örgütler çatışma yönetimini olumsuz kılan formlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Çatışma iş görenlerin kendi çıkarlarını en üst düzeye çıkarmak için birey ya da grup düzeyinde karşılaştıkları anlaşmazlıklardır. Yöneticilerin görünen bu olumsuz durumu işletme menfaatleri doğrultusunda idare edebilme yeteneğine sahip olması beklenmektedir. Sanal örgütler, çatışma yönetimi konusunda bütünleşmiş işletmeler kadar avantajlı değildir (Stevenson ve Moldoveanu, 1995, s. 141). Ortamın sanal olması ve çatışmaya girenlerin uzakta olması bunu yönetme konusunda yararlı sonuçlar veremeyebilir. İşletme yöneticilerinin beklentisinin sanal takımlardaki iş görenlerin birlikte çalışacak ortamı yakalamalarını sağlamaktır. Beklentisi de bu olan işletmeler, birlikteliğin zarar verdiği durumlarda çatışma yönetme becerisini geleneksel yöntemlere uygun çözmeye kalkarsa çatışmanın daha da artmasına sebep olabilir. Çatışma yönetiminde orta düzey bir çatışmanın yaratıcılık ve iç girişimciliği harekete geçirildiği düşünülür. Sanal örgütler, bir bakıma örgütlerdeki bu rekabeti yaratacak imkânları kısıtlıyor gibi görünüyor.

Sanal örgütlerde iş görenlerin çalışmaları doğru performans değerlendirme ölçütleri kullanılarak sağlanmalıdır. İş görenlerin merkezi yönetimden uzak olmaları, işin niteliği ve zamana uygunluğuna bakılarak iş ya da göreve uygun bir çalışma yaptıklarını gösterir. Ancak bu performans değerlendirme anlamında yeterli olamayabilir. İş görenin duygu ve düşüncelerinin, o işi yaparken ki motivasyonun ne olduğu bilinmeden performans değerlendirme yapmak, iş gören ve işin sürekliliği açısından bir dezavantaj oluşturabilir.

Örgütsel değişim, örgüt yapısı, iş gücü ve teknolojiye uygun değişimini ifade etmektedir. Değişimi yönetme becerisi de örgütler için önemli bir yer tutar. Geleneksel ortamda bir iş için görevli personel sayısı, sanal örgütlere geçişte daha da azalır. Bu da çalışanların tepkisi ve direncine hazırlıklı olmayı gerektirir. Değişimi etkin bir şekilde yönetebilmek uygun değişim modelleriyle gerçekleştirilebilir. K. Lewin, çözme-değiştirme-sabitleştirme modelinde, örgütün şimdiki durumunun, vizyonunun ve bu vizyona gelebilmek adına gerekli analizlerin değerlemesinin yapılması gerektiğini vurgular. Sanal örgütler, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığı yapılar olduğundan, geleneksel örgüt yapısı ile yeni örgüt yapısına geçişi sağlayacak doğru modeller ve değişimi sağlayacak uzman bir ekibe mutlaka ihtiyaç vardır (Thach ve Woodman, 1994, s. 33).

Sanal örgütler çalışanlarını daimi olarak değil geçici olarakda sanal takımlarda görevlendirebilir. Bu durum, işe ve görev tanımına göre farklılık gösterebilir. İş görenin, nerede, ne kadar olduğu ve görev tanımı, doğru planlama dahilinde yapılmalı ki operasyonel çalışmalarda takip kolay bir şekilde gerçekleşsin. Bu durum, ilerleyen zamanlarda yapılacak başka operasyonlarda da sanal örgütlenmeye uygun personel seçimini de kolaylaştıracaktır. Operasyonel planlamanın yeterli düzeyde yapılmadığı durumlar işletme için bir dezavantaj oluşturabilir.

Bilgilerin paylaşılmasında temel unsur güvendir (Afgün, 2006, s. 67). Bilgi ve iletişim teknolojileri bilgiyi iletme konusunda zaman ve mekandan bağımsız, hızlı bir biçimde bunu sağlamaktadır. Ancak bireyler bilgiyi paylaşma konusunda isteksizlerse bilgi iletişim teknolojilerinin olması bile iş sürecini olumsuz etkileyebilir. Afgün (2006, s. 67), güvenmeme kavramının kişileri ve örgütleri savunmasız bıraktığı düşüncesinin yersiz olduğunu belirtmiştir. Sanal örgütlerde çalışanların kendi kendilerini kontrol ettikleri bir mekanizmanın mutlaka yerleşmesi gerekmektedir. Kişinin kendi kendini kontrol ettiği durumlarda sanal örgüt stratejileri uygulanabilir. Kişinin kendi kendini kontrol edebilmesinin altında örgüte güven, örgüt için bakıldığında da çalışana güven yatmaktadır.

2.1.8.3.Sanal Örgütlerde Bilgi Arama ve Paylaşma

Sanal örgütlerin temel dinamiği onu meydana getiren üyeler ve onların çalışmasıdır. Bu çalışmaların kaynağı bilgi arama ve sonrasında üretme ve paylaşma esasına

dayanır. Sanal örgütlerde, örgüt üyelerinin rolünü de arayanlar ve paylaşılanlar olarak sınıflandırmak mümkündür.

Blanchard ve Markus (2004, s. 67)'de e-posta ve gönderilerinin kullanımına bağlı olarak dört tür sanal örgüt üyeliği tanımlamıştır: Bu tanımlar (1) her ikisini de kullanmayan ancak gönderilen mesajları gezen, (2) yalnızca e-posta kullanan üyelere (3) yalnızca mesaj gönderen üyeler ve (4) hem posta hem de mesaj kullanan üyeler şeklindedir. Burada örgütün anlamını en az gösteren her ikisini de kullanmayan ancak gönderilen mesajları gezen grubun aslında örgüt içi önemli roller üstlendiğidir. Bilgi paylaşanlar bilgi, fikir, deneyim ve diğer üyelerin isteklerine cevap veren sanal örgüt üyeleridir. Bilgi paylaşanlar, sanal örgütlenmeye katılırken bilgi sahibi ve zaman, enerji ve diğer kaynakları kullanmak zorunda kalabilir. Sanal örgütlerdeki bir başka kaynak türü izleyicilerdir. İzleyici daha çok bilgi arayanlardır. Sanal örgütün çevrimiçi bir yapıya ve üyelerinin yeterli kaynaklara sahip olmasını bekler. Sanal örgüt içinde ilgili konuya dair bilgilere göz atar ve araştırırlar.

2.1.8.4.Sanal Örgütlerde Etkinlikleri Paylaşmanın Önemi

Mevcut literatüre göre, sanal topluluklarda sosyal etkileşimin yansıması ve izlenmesi yoluyla yardım, geri bildirim ve bilgi kaynaklarına katkıda bulunma ve arama gibi farklı sosyal aktiviteler içerdiğini göstermektedir (Curtis ve Lawson, 2001, s. 24). Butler (2001, s. 339), sanal örgütlenmelerde sosyal yapının sürdürülebilirliğinin, örgüt üyelerin kattığı faaliyetle ilişkili olduğunu savunmuştur. Üyelik büyüklüğü arttıkça, üyelerin bilgi ve duygusal destek gibi yararlarının olması kaçınılmazdır. Bu durum aynı zamanda kaynakların değerli faydalara ne kadar iyi dönüştürüleceğine de bağlıdır. Sanal örgütlerde, bu tür bir dönüşüm, herhangi bir konuya ilişkin bilgi arama ve paylaşma bağlamında, üyelerin kayıtları ve etkileşimleri (örneğin, e-posta alışverişi, mesajlaşma veya sohbet vb.) aracılığıyla kurdukları iletişimle gerçekleştirilir. Bu tür faaliyetler olmadan, sanal örgütler, üyeler tarafından değerli faydalar sağlayamaz, üyelik cazibesini kaybeder ve sonunda olumsuz fayda sağlamaları sebebiyle örgüt etkisiz bir duruma girer (Moreland ve Levine, 2003, s. 42)

2.1.9. Sanal İletişim Kavramı

Kelime karşılığı olarak çevrimiçi iletişim, siber iletişim, internet iletişimi gibi bilgi ve iletişim teknolojileri odaklı iletişim kurma kavramlarıyla da ifade edilmektedir.

Sanal iletişim, çeşitli küresel ya da yerel bilgisayarlararası ağları kullanarak, insanlara yer ve zaman sınırlıkları olmaksızın, ev ya da iş yerlerinden, birbirleriyle kolay iletişim kurabilmesini sağlar,Aynı zamanda görsel ve işitsel veri dosyalarını transfer etme olanağı sağlamakla birlikte, dünyada var olan herhangi bir veri bankasındaki bilgileri elde etmelerine yardımcı olan bir iletişim sistemidir. İki ya da daha fazla birey arasındaki iletişimin elektronik posta, video konferans ve haber panosu gibi iletişimi kolaylaştıran bilgisayar uygulamaları aracılığıyla gerçekleştirildiği iletişim biçimi olarak da tanımlanmaktadır (Barnes, 2004, s. 75). Bu tür tanımlara literatürde sık rastlanmaktadır. Ortak noktaları dikkate alındığında çevrimiçi iletişimin, yalın biçimiyle, bireylerin bilgisayar ve bilgisayar ağlarını kullanarak mesaj alış verişinde bulunmalarını ifade ettiği düşünülebilir. Aslında, uzaktan iletişim sistemlerini kullanarak mesajların kodlanmasını, aktarımını ve kod açılmasını kolaylaştıran bir süreçtir.

2.1.9.1.Sanal İletişim İçin Kullanılan Bilgi ve İletişim Araçları

İletişim araçları sanal örgütler içerisinde örgüt üyelerinin fiziksel dağılımının üstesinden gelebilmek adına birlikte çalışmalarını sağlar. Veriler, sanal ekipler için bilgi iletişim teknolojisi araçlarının kullanılmasının, dağılımın takım performansı üzerindeki etkilerini kontrol etmede olumlu ve önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir (Bardhan ve diğerleri, 2013, s. 1482). İletişim araçlarının varlığı her zaman yeterli olmayabilir. Burada ilgili araçların ne zaman ve nasıl kullanılacağına da önemi vardır (Snyder ve Lee-Partridge, 2013, s. 420).

2.1.9.1.1. Bilgi Paylaşımı Temelli Bilgi ve İletişim Araçları

Genellikle, sanal takımlar günlük çalışma ortamlarında bilgi paylaşımı için iletişim kurmada aynı bilgi iletişim araçlarını kullanır. Genel anlamda bu araçlar, e-posta, mesajlaşma, anında mesajlaşma, telefon görüşmeleri ve video konferans sayılabilir. (Ruppel ve diğerleri, 2013, s. 440). Yapılan araştırmalar e-posta kullanımının en etkin iletişim aracı olduğunu ortaya koysa da, yakın zamanda mesajlaşmanın bilgi paylaşma sürecini hızlandırdığını ortaya koymaktadır (Kiddie, 2014, s. 70). Sanal takım üyeleri, gelecekte belirtilebilecek bir referans oluşturmak için e-posta iletişimini kullandıklarını ifade etmişlerdir (Wadsworth ve Blanchard, 2015, s. 390). Bu durum dizin yapısına uygun e-posta depolamanın gelecekte e-postayı bulma/paylaşma ile iş

sürecine katkı sağlayacağını gösterir. E-posta çevrimdışı bir araç olduğundan, dil farklılıkları olan takımlara özellikle yararlı olduğu görülmüştür (Hinds ve diğerleri, 2014, s. 540). Özellikle uluslararası projelerde proje elemanlarının video konferans ile konuşma yerine de e-posta iletişimini tercih etmişlerdir. Çünkü yabancı aksanlar, kelimeler ya da sözel olmayan kültürel ifadelerin yarattığı gürültü iletişimi zora sokan bir durum oluşturabilir. (Klitmoller ve diğerleri, 2015, s. 275)

Sanal örgüt üyelerinin e-postalarının içeriği, geleneksel ekiplerle karşılaştırıldığında, daha fazla e-posta ve bilgi paylaşımının olduğu görülür (Koppman ve Gupta, 2014, s. 87). Sanal ve ortak ekipleri karşılaştıran çalışmada, on aylık e-posta kayıtlarından oluşan arşiv belgeleri analiz edildi. Sanal ekip üyelerinin e-posta içeriğinin incelenmesinde e-postaların %93'ünün görevle ilgili olduğu, bilgi teknolojilerini kullanan geleneksel ekiplerin %43'ünün görevle ilgili olduğu bulgularına varmışlardır (Koppman ve Gupta, 2014, s. 87)

Sanal örgüt üyeleri, bazı iletişim biçimleri için anında mesajlaşmayı tercih edebilir. Anlık mesajlaşma, daha hızlı ve gayri resmi yanıtların yanı sıra, daha özel bir konuşma için de seçilebilir (Darics, 2014, s. 341). Mesajlaşma aracı genellikle bir birey çevrimiçi olduğunda ve iletişim için uygun olduğunda diğer üyeleri uyaran özelliklere sahiptir (Darics, 2014, s. 342). Sanal örgüt üyeleri, mesajlaşmanın bir toplantı veya telefon görüşmesine gerek kalmadan kendiliğinden yapılan sorgulamalara izin verdiğini, çalışmanın minimum kesinti ile ilerlemesini sağladığını ve bu durumun daha yüksek takım performansına yol açabileceğini belirtti (Darics, 2014, s. 342). Anlık mesajlaşma sistemleri, kullanıcılara herhangi bir konuşmanın metnini yakalama ve sessizlikte çoklu görev yapma yeteneği sağladı (Darics, 2014, s. 343).

Telekonferans, kamera ve mikrofon yoluyla, iletişimin gerçekleştirilmesi için kullanılan bir araçtır. Bireyler arasında fiziki yakınlığa ihtiyaç duymadan anlamlı görüşmeler sağlamak için telekonferans etkin kullanılmaktadır (Gaan, 2012, s. 15). Aynı zamanda grup üyeleri tarafından anlık bilgi güncellemeleri ve problem çözme gibi durumlarda da telekonferans kullanılır (Chatfield ve diğerleri, 2014, s. 261). Örneğin, haftalık telekonferanslar sırasında sanal ekip üyeleri en son bulguları, problem çözümlerini ve fikirlerin uygulanabilirliğini tartışabileceklerini belirtmişlerdir (Chatfield ve diğerleri, 2014, s. 261). Sanal ekip üyeleri, geliştiricilerle

son kullanıcılar arasındaki sorunları veya iletişim sorunlarını çözmek için telekonferans kullandığını belirttiler. Telekonferans sistemini yürüten sanal ekip üyeleri, müşterilerin iletişime dâhil edildiği durumlarda, doğrudan müşteriden bilgi topladılar (Kurhekar ve Ghoshal, 2009). Bu bilgiler geleceğe dönük tahminleme performansını arttırdı, müşteri isteklerini karşılama hızını kısalttı.

Video konferans, telekonferans ile benzer özelliklere sahiptir. İlave olarak sanal örgüt üyelerinin sözel olmayan ekranları görüntülenmesine ve başkalarıyla etkileşimde bulunmasına olanak tanıyan zengin bir ortamdır (Klitmoller ve diğerleri, 2015, s. 280). Takım oluşumunun ilk evrelerinde yüz yüze görüşmelerin yerine geçen, yüz yüze konuşmayı ortadan kaldırarak seyahat masraflarını azaltmak için video konferans tercih edilmiştir (Nidhra ve diğerleri, 2013, s. 340). Sanal takım üyeleri ortaya çıkan zor problemleri çözmek için video konferans kullandılar. Örneğin, mevcut bir sistemde bir iyileştirme üzerinde çalışan bir yazılım mühendisi, proje için en iyi kaynakları coğrafi olarak dağılmış şekilde çalışan ekip üyeleri olarak belirlemiştir. Sanal ekip üyeleri, görevlerinin karmaşıklığını desteklemek ve aralarında bilgi paylaşımı konusunda en iyi araçların video konferans olduğu konusunda hemfikirdiler (Tong ve diğerleri, 2013, s. 365). Video konferans bazı durumlarda öncelikli tercih olarak düşünülmemeyebilir. Çünkü donanım maliyeti, internet bant genişliği gereksinimleri gibi olumsuzlukları vardır. Bu durum video konferans kullanımının günlük kullanımını minimize etmiş unsurlardır (Luse ve diğerleri, 2013, s. 1124). Sanal örgüt üyeleri dil ve kültürel farklılıkların olmasından dolayı video konferansla iletişimi benimsemeyebilir. Konuşulan dilin yanlış anlaşılması ile birlikte, sözel olmayan ipuçlarının yanlış yorumlanması gibi olumsuzluklar meydana gelebilir. Örneğin, bir kültürel grup anlaşmayı belirtmek için kafa sallamayı kullanırken, bir başka kültürel grup video konferans sırasında bunu anlaşmazlık olarak yanlış anlayabilir (Klitmoller ve diğerleri, 2015, s. 281)

Sanal örgütlerde bilgi yönetim araçlarına ek bilgi yönetim havuzları da kullanılmaktadır(Chatfield ve diğerleri, 2014, s. 262). Bilgi depolama alanı olarak kullanılır ve birimlerle ekip üyeleri arasında bilgiyi paylaşma fırsatı sağlar. Sanal ekip üyelerince paylaşılan mesajlar ve yüklenen belgelerin hızlı bir şekilde bulunmasına destek olmak amaçlı dizinleri kullanan arama araçlarını da bilgi yönetim havuzlarının bilgi arama araçları olarak görülür (Nidhra ve diğerleri, 2013, s. 341). Bilgi yönetim

havuzları aslında veri tabanı yönetim sistemleridir. Veri tabanı yönetim sistemleri, veritabanlarını yönetmek, kullanmak, geliştirmek ve bakımını yapmak için kullanılan yazılımlara denir. Uluslararası bir araştırma ve geliştirme organizasyonu içerisinde uzun süredir devam eden bir araştırmaya katılanların cevapları, tüm sanal örgütlenmelerde ekip üyelerinin bilgi yönetimi depolarını kullandıklarını göstermiştir (Yuan ve diğerleri, 2013, s. 1665). Bilgi sağlayıcılar, bilgiyi zaman içinde yansıtan materyalleri depolamak için bilgi havuzlarını kullandıklarını söylemelerine rağmen çalışanlar sürekli değişen ortamda belgelerin güncelliğini yitirdiğinden şikâyet ettiler (Nidhra ve diğerleri, 2013, s. 342). Bir yazılım geliştirme örgütü çalışanları, verilerin bilgi deposuna yüklenme sürecinin gecikmeye sebebiyet verdiği ve bilgi transferini bütünde olumsuz bir duruma oluşturduğunu ifade ettiler (Nidhra ve diğerleri, 2013, s. 343).

Wiki'ler, sanal ekip üyelerinin esneklik ve işbirliği sağlama yeteneklerini uyguladıkları çevrimiçi geliştirme araçlarıdır (Arazy ve Gellatly, 2013, s. 93). Wiki'ler içinde sanal ekip üyeleri paylaşmak istedikleri bilgileri kolaylıkla ekleyebildikleri ve mevcut materyaller üzerinde serbestçe düzeltme yapabildiklerini ifade etmişlerdir (Goel ve diğerleri, 2014, s. 65). Aynı zamanda wikiler, bilgi paylaşımı için etkili ve yararlı araçlara sahiptir. Wikiler üzerinde yapılan bir paylaşım sanal örgüt üyelerinin paylaşımı okuyup, yorumlarla katkı sağlamalarına izin veren bir biçime sahiptir.

Sanal örgüt üyelerinin bilgi paylaşımı için kullandıkları bir başka platform forumlardır. Forumlar başkaları tarafından girilen soru ve cevaplarla konu veya fikirlere göre arama yapmak veya gezinmek için kolaylık sağlar (Goel ve diğerleri, 2014, s. 65). Forumlar, bilgi paylaşımı için sosyal medya araçları arasında en popüler olan medya tercihlerinden biridir. Günümüz itibarıyla halen foruma dâhil üyelerin bilgi paylaşımını anlamlı kılan ve görece çok kullanılan bir araçtır. Yapılan bir çalışmada ekip üyelerinin yaklaşık % 20'si bilgi paylaşımı için forumları seçtiklerini ifade etmişlerdir (Snyder ve Lee-Partridge, 2013, s. 422). Forumlara gönderilen sorular direkt konu uzmanlarına yönlendirilebilir. Bu da en doğru ağızdan soruya ya da soruna çözüm bulma anlamında kolaylık sağlar. Çevrimiçi bir foruma gönderilen bilgilere dayanarak bilgi sağlayıcılarla iletişim kuran bilgi arayanların, doğrudan orijinal bilgi sahibine ulaşabilmeleri bilginin güvenilirliği ve değişmezliği adına forumları anlamlı kılan bir başka noktadır (Boh, 2014, s. 12).

2.1.9.1.2. Sosyal Medya Araçları

Günümüzde sosyal medya araçları internet üzerinde halka açık bir görünümde de olsa, kuruluşlar onları bir güvenlik duvarının arkasına alarak, kapalı bir kullanıcı grubu ile daha koruyucu bir ortama taşıyabilir (Yuan ve diğerleri, 2013, s. 1667). Bu koruyucu ortam bilgi yönetimi üzerine riskleri azaltan ve sanal örgüt üyelerinin paylaşılan bilgileri daha az filtreleme ile tanımlamalarını olanaklı hale getirir. Bunun en büyük yararı bilginin bozulmadan, ham biçime en yakın bir şekil almasını sağlar. Herkese açık ortamlarda bilgi paylaşma konusunda temkinli davranabilen sanal örgüt üyeleri, koruyucu sanal ortamlarda daha rahat katılım sağladıkları söylenebilir (Yuan ve diğerleri, 2013, s. 1668). Sosyal medya araçları kurumsal ortam için hala yenidir. Ancak popülerliği arttıkça uzmanlar, daha fazla çalışanın işletme sürümleri tarafından sunulan avantajları göreceğini öngörmüştür (Cardon ve Marshall, 2014, s. 5). Guenard ve diğerleri (2013, s. 12). Sosyal araçları kullanan sanal örgüt üyelerinin sayılarının az olmasının bilgi paylaşma anlamında katacağı değeri az gördüklerini ve bu nedenle bilgi paylaşımı için birincil bir araç olarak düşünülmemesi gerektiğini söylediler.

Facebook, YouTube ve LinkedIn gibi sosyal ağ platformları genellikle sosyal medya araçlarının bir alt kümesi olarak kabul edilir. Ancak bu araçlar kullanıcılara çevrimiçi ilişkiler kurma konusunda uzmanlaşmalarına izin verdiği için benzersiz bir özelliğe sahiptir (Schauer, 2015). Sosyal ağ platformları özellikle konuşma, dinleme ve katılımın tüm katılımcılar arasında eşit olarak gerçekleşebileceği durumlar için uygundur (Burke, 2013). 2009 yılında sosyal medya platformlarının bireyler arasında kullanımının gelecek on yılda e-posta kullanımının önüne geçeceği öngörülebilmektedir (Burke, 2013).

Bilgi iletişim teknolojilerinin etkin kullanımı, sosyal medya araçlarında çok fazla verinin varlığını ortaya koymaktadır. Verilerin işlenmemesi ya da enformasyon düzeyinde kalması değerinin kaybolmasına sebep olabilir. Aslıyan bilgiyi oluşturup, sonrasında o bilgiden doğru çıkarımlar sağlamaktır. Verinin çok olduğu yerde o verinin saklandığı ortamlara ihtiyaç vardır. Son kullanıcı kontrollü saklama birimleri artık bu kadar fazla veriyi yeterli kapasiteye sahip olamadıklarından depolayamamaktadır. Bulut teknolojisi bu sepeten dolayı doğmuştur. Bulut bilişim bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin kaynakların, geliştirilmiş bir ağ yapısı üzerinden

paylaşım yapmayı olanaklı hale getiren bir yaklaşım olarak tanımlanabilir (Bayın ve diğerleri, 2016, s. 241).

Verilerin güvenliği, kalitesi, gizliliği ve bütünlüğü öncelikli düşünülerek stratejik planlamalar yapan sektörlerin başında gelmektedir. Bu durum bulut bilişimin esnek altyapısı ile bilgi paylaşımına olanak tanır. Her türlü cihaz ile internet üzerinden hızlı ve kolay erişim imkânı sunarak, verilerin kalıcılığını sağlayan veri merkezleri, denetim ve şeffaflık sağlaması gibi özellikleri bulut bilişimi etkin kılmaktadır (Bayın ve diğerleri, 2016, s. 242). Yetki dâhilinde kullanıcılar istedikleri veriye çok kısa ve güvenilir bir şekilde ulaşabileceklerdir.

Sanal örgütlerde bilgi paylaşımı temelli araçların geleneksel iletişim araçlarına bir tamamlayıcı unsurunun olması beklenmelidir (Boh, 2014, s. 11). Eğer aralarında bir rekabet ortamı yaratılırsa bilginin değerli biçimi ve öncelikli yapısından uzaklaşılır. Eski ve yeni teknolojilerin birleşimi, daha iyi kullanıcı deneyimleri ve sanal ekipler arasında daha iyi bir bilgi paylaşımı ile sonuçlanabilir (Boh, 2014, s. 12).

2.2. SAĞLIK ALANINDA ÖRGÜTLENME

Yönetim, her alanda olduğu gibi sağlık alanında da bilgi yönetimi üzerine çözümlenmelerin etkin olduğu örgütsel bir fonksiyondur. Sağlık alanında oluşturulan örgütler, bilginin değerli olduğu ve yanlış yorumlama sonrasında ciddi problemlerin yaşanabileceği bilinci ile hareket etmek zorundadır. Geleneksel ortamda olduğu gibi, sanal ortamdaki yöneticiler de takım performansını sentezlemek, stratejileri entegre etmek, öğrenmeyi kolaylaştırmak ve üretken bir ortamı sürdürmek için teknoloji aracılığıyla yaratıcılığın artırılmasından sorumludur (Aggarwal, 2013, s. 45). Teknoloji kullanımı ve dinamikleri ortaya çıkmaya devam ettikçe, sağlık yönetimi eğitimi ve öğretimi sanal örgütsel modelin genel amaçlanan performansı için daha zorlayıcı ve değerli olabilir. Çeşitlilik, bilgi yönetimi ve yaratıcılık arasındaki ilişkileri anlamayı, işbirlikçi bir öğrenme ortamını kolaylaştırarak, hedefleri desteklemek için bilgi teknolojileri kaynaklarını entegre ederek yardımcı olabilir. Bilgiden yararlanmak isteyen, yüzyüze iletişim kurma konusunda imkanı olmayan bireylerin sanal örgütlere dahil olarak bilgiyi alabilmeleri günümüz bilgi teknolojileri ile kolaylıkla sağlanabilmektedir. Bu amaç doğrultusunda oluşturulan çeşitli teknolojik araçlar bulunmaktadır. Sosyal medya araçları, video paylaşım siteleri ve platformlarında

örgütlenme günümüzde oldukça kabul edilir ve ilgi çekici bir durum oluşturur (İlgün ve Uğurluoğlu, 2016, s. 27). Özellikle akıllı telefon kullanımının yaygınlığı, dolayısıyla internet kullanımının zamandan ve mekandan bağımsız olması sağlık alanında da sanal örgütlenmelere olan ilginin artmasına sebep olan unsurların başındadır.

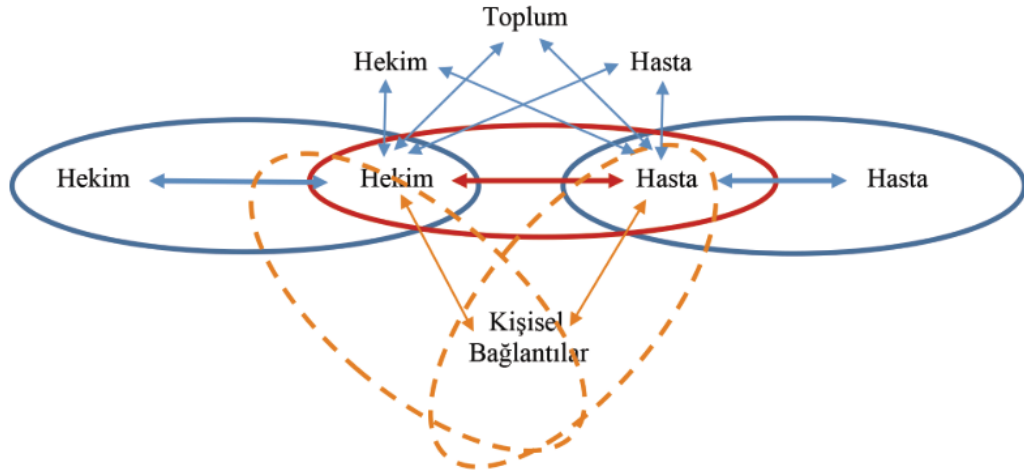
2.2.1. Sağlık İletişimi

Sağlığa dair iletişimi iki farklı örgütlenme biçimiyle ele almak mümkündür. İlki, sağlık kurumlarının sağlık hizmetlerinin kalitesini arttırmak, sağlık hizmetlerine erişimi hızlandırmak esasına dayalı kamuya dair kuruluşların hastalarla kurduğu iletişim şeklidir. İkincisi de kar amacı gütmeyen, günlük hayatımızda dernek, vakıf vb. sivil toplum kuruluşları üzerinden yine hasta, hasta yakınlarının doğru bilgiye ulaşabilmelerini sağlamak ve buldukları konumda hastaları bir araya getirerek bilgi paylaşımı ve iletişim temelli bir örgütlenme gerçekleştiren bir diğer oluşum biçimidir. Her iki biçimin temel noktası bilgi paylaşmak üzerine kuruludur. Her iki örgütlenme biçiminin de sanallıktan beslendiğini görmekteyiz. Web sayfaları, sosyal medya araçları, video paylaşım siteleri gibi sanal araçlar kitleye ulaşımı hızlandırmakta ve bilgi paylaşım sürecini kısaltmaktadır.

Sağlık iletişimi sağlık sonuçlarını direkt olarak etkiler. Olumlu sonuçları olabildiği gibi olumsuz sonuçları olabileceğinin de göz önünde tutulması gerekmektedir. Mesajların doğru bir şekilde iletilmemesi ya da yanlış anlama, hastanın tedavi sürecine dahil olamaması gibi istenmeyen sonuçların ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir (İlgün ve Uğurluoğlu, 2016, s. 30). Sağlık hizmetlerinde karşılaşılan sorunların çoğu iletişim hatalarından kaynaklanmaktadır. Tıbbi hataların yanında, hastanın tedavi sürecine duyarsız kalması, çevresel seslerden etkilenmesi, sanal ortamda ki bilgi kirliliği gibi unsurlar iletişim konusunda farkındalığı artırıcı çözümler üretilmesini zorunlu kılmaktadır.

2.2.2. Sağlık Alanında Sosyal Medya Kullanımı

Sağlık sektöründe sosyal medya kullanımı görece artış göstermektedir. Sağlık kurumları makro düzeyde bu oluşumun içinde yer alırken, hastalar ve sağlık uzmanları mikro düzeyde bulunmaktadır (İlgün ve Uğurluoğlu, 2016, s. 31).



Şekil 2.1: Hekim, Hasta ve Toplum Arasındaki Etkileşim

(Kaynak: Chretien, Kind, 2013: 1414)

Şekil 2.1’de sağlık sektöründe ortaya konulması gereken bir yönetim yapısı içerisinde mutlaka hekim, hasta ve toplum dahil edilmeli ve bunlar arasındaki etkileşim ortaya konarak bir yönetim süreci belirlenmelidir. Hastanın hastaneye başvurması somut anlamda sürecin başlangıcını oluşturur. Doktorun tanı koyduktan ve hastayı yönlendirmesinden sonra hastanın asıl süreci başlar. Hastanın hastalığı tanıma ve kendi yaşam sürecine uydurması özünde hastalığı bilmesine bağlıdır. Burada hastanın toplumla olan ilişkisi önemli düzeyde yer tutmaktadır. Hastalığa dair farkındalık çalışmaları, benzer hastalıklara sahip hastaların varlığı, hastanın bilgilenmek için kullandığı iletişim kanalları hastanın sürecini anlamlı kılan unsurlardır. Bu anlam hastalık sürecine kendisini daha kolay adapte edebilmesini olanaklı hale getirir. Toplum sosyalleşme adına dernek, vakıf gibi sivil toplum kuruluşlarının yanında sosyal medya platformları üzerinden örgütlenecek bilgi yoğun paylaşma olanağı bulabilirler. Bu bilgi paylaşımı sadece hastalar üzerine değildir. Toplumun bilinçlenmesi, neler yapılması gerektiği yönünde de önemlidir. Toplumsal anlamda yapılan bilimsel çalışmalar bilime katkı sağlar, hasta ve toplum beklentileri hekim tarafından bilinip, üzerine çalışmalar yapılması da sağlanabilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SANAL ÖRGÜTLERDE BİLGİ YÖNETİM MODEL VE YAZILIM GELİŞTİRMEK ÜZERİNE ARAŞTIRMA BİLGİLERİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Teknolojinin gelişmesine paralel bir biçimde ilerleyen bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma konusunda istekli hem birey hem de toplum belli sanal örgütlenmeler içerisinde yer alarak bilgi yoğun iletişim süreçlerini kullanımı tercih etmektedirler. Bu bağlamda sanal örgütlerde bilgi yönetimi, konuya ilişkin tarafları büyük oranda etkileyen yapısıyla her geçen gün artan bir biçimde tartışılmaktadır. Bilgi yönetimi odaklı çalışmalarla beraber, sanal örgüt temalı çalışmalar oldukça fazladır. Buradan hareketle Türkiye’de son yıllarda yapılan yayınlarda bu iki kavrama ilişkin çalışmaların yeterli ilgiyi çekmediği görülmektedir. Bilgi ve iletişim platform ve araçlarının gelişimi, bunlardan yararlanacak olan toplulukların da farklı modeller üzerinden örgütlenmeleri gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu çalışma, sanal örgütler ve bilgi yönetimi kavramlarını bir bütün içinde ele alarak literatüre katkı sağlayacak bulgulara ulaşmayı hedeflemektedir.

Bilginin yönetimi, özellikle internet kullanıcılarındaki artış ile daha da önemli hale gelmiştir. Türkiye’de, 2019 yılı internet kullanım istatistiklerine bakıldığında nüfusun %72’sine denk gelen 59,3 milyon internet kullanıcısı bulunmaktadır. Bunların 56,3 milyonu internete telefonlarından bağlanmaktadır (Bayrak, 2019). Bu durum insanların büyük çoğunluğunun bilgiye dair birçok hareketlerinin internet üzerinden gerçekleştirdiklerini göstermektedir. İnternet üzerinden bilgiye ulaşma ve paylaşma anlamında sosyal medya kullanımı istatistiklerine bakıldığında, 52 milyon sosyal medya kullanıcısı olduğunu görmekteyiz. Bunların 44 milyonu mobil cihazlar üzerinden anlık olarak bilgiye ulaşabilme imkânına sahiptir (Bayrak, 2019). 2019 yılı itibarıyla en aktif sosyal medya platformu %92 kullanım ile Youtube, sonrasında %84 kullanım ile instagram, %83 facebook ve %58 ile twitter gelmektedir. Mesajlaşma platformlarında ise %83 ile whatsapp uygulamasının en popüler uygulama olduğunu görmekteyiz (Bayrak, 2019). Sosyal medya platformlarının, mesajlaşma platformlarına göre, bilgiye ulaşma anlamında etkin olduğu söylenebilir. Her ne kadar bu istatistikler bilgiyi kullanma konusunda internetin etkin olduğunu doğrulasa da,

buradan gelen her bilginin doğru ve güncel bilgi olduğu konusunda kuşkuyu da beraberinde getirebilir. Web sayfaları veya mobil uygulamalar üzerinden yapılan bilgiye dair paylaşımların doğruluğu denetlenmeden ham haliyle paylaşılabilir. Bu çalışmanın vaka çalışması sağlık alanı ile ilgilidir. Özellikle sağlıkla ilgili yapılacak bir yanlış paylaşım, o bilgiden yararlanmayı düşünen takipçilerin yanlış bilgiyle donatılmasına ve sonuçları sıkıntılı durumların ortaya çıkmasına sebep olabilir. Sağlık sorunları ile ilgili konular hakkında internete yönelen kullanıcılar, arama motorlarına başvurarak içeriklere kolaylıkla ulaşabilir. Diğer taraftan, üye oldukları sosyal medya platformlarından da öğrenmek istedikleri konuya ilişkin istekte bulunabilirler. Chen vd. (2012, s. 25) tarafından yapılan bir araştırma sosyal medya ortamında sağlık ile ilgili içeriğin çeşitli güvenlik endişesi yaratabileceğini de ortaya koymuştur. Uygunsuz ve denetimsiz paylaşımların bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde yapılması doğru bilgiye ulaşmak isteyen kullanıcılar için kalitesiz, yanlış ve güncel olmayan bilgiyle karşılaşmalarına sebep olabilir. Teyit.org isimli web sitesinde, sağlık ile ilgili kategoride paylaşılan bir örnekte, gözleri görmeyen bir bebeğin ameliyat masraflarını whatsapp'ın karşılayacağı iddiasının sonradan yalanlanması, İsrail'de kanserin çok az görüldüğü, kimsenin kanserden ölmediği iddiası internet haber sitelerinde yer almış ve bu haberde sonradan yalanlanmıştır. Yakın zamanda Suriyeli göçmenlerin tüp bebek tedavisinin devlet hastaneleri tarafından ücretsiz yapıldığı iddiası sosyal medya platformlarında yer almış ve bu haberde yalanlanmıştır. Teyit.org bilgi doğrulama platformunda sağlık kategorisinde bu iddiaların daha fazlasını görmekteyiz. Sanal ortamlarda yapılan bu bilgi paylaşımlarının yarattığı olumsuz sonuçlar konunun önemini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda değerlendirildiğinde sanal örgütlerde bilgi yönetimi konusuna yaklaşımların anlaşılması kritik bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çalışmanın durum çalışması, çölyak hastaları üzerinedir. Çölyak hastalığı buğday, arpa, yulaf gibi besinlerin vücuda alınması ile bu besinler içerisinde yer alan gluten proteinine duyarlı insanların ince bağırsaklarında yarattığı tahribattır. İnce bağırsak yüzeyinde villus denen vücut için yararlı vitamin ve minerallerin alınmasını sağlayan çıkıntılardır. Çölyak hastalarının gluten proteinini vücuda ilgili tahıllardan üretilmiş gıdalar yoluyla alınmasıyla hastalığın yarattığı ishal, baş ağrısı, karın ağrısı, eklem rahatsızlıkları, kaşınma vb. olumsuz unsurlarla karşı karşıya kalabilir.

Çölyak hastalarının örgütlenmesi esasına dayalı çalışmada elde edilen geniş kapsamlı veriler, bütüncül bir bakış açısıyla sanal örgütlerde bilgi yönetim modelini ortaya koyacaktır.

Durum çalışması edebi yazında kavramsal olarak, örnek olay çalışması, vaka çalışması, olay inceleme, örnek olay incelemesi gibi farklı isimlerle kullanılmaktadır. Bu çalışma çölyak hastalarının sanal örgütlerde yürütmeye çalıştıkları bilgi yönetimi üzerine kuruludur. Durum çalışması sonrası elde edilecek bulguların çölyak hastalarının bilgiye dair iletişim ve paylaşım işlevlerini etkin şekilde gerçekleştirebilmelerini sağlayacak modeli ortaya koyacağı düşünülmektedir. Durum çalışmaları, içinde bulunduğumuz zaman diliminde var olmalı, gerçek dünyaya ilâştirilmiş sosyal dokusu olan faaliyet olmalıdır. Çölyak hastalığı hakkındaki bilgi eksikliği farkındalığı günümüzde her geçen gün daha da artmaktadır. Özellikle teknoloji ile birlikte bilgiye dair paylaşımların arttığı günümüzde, doğru iletişim ve paylaşım odaklı çözümlerinin olması zorunluluk haline gelmiştir. Durum çalışması, ağırlıklı olarak nitel araştırma yöntemlerinin sahip olduğu özellikleri taşıyan bir yöntemdir. Genel olarak çalışmanın 'ne', 'nasıl' ve 'niçin' sorularını cevaplama temelli bu çalışmada, çölyak hastalarının en çok örgütlendikleri web sayfaları ve sosyal medya platformları üzerinden yapılan bilgi paylaşımlarının eksik veya yanlış unsurları ortaya konmaya çalışılmıştır. Diğer taraftan bu örgütlenmeler ağırlıklı olarak çölyak dernekleri, çölyak toplulukları ve çölyak platformları üzerinden sağlanmakta ve bunların da faaliyetlerinin görece büyük kısmı sosyal medya platformları üzerinden yapılmaktadır.

Bu açıdan bakıldığında araştırmanın temel amacı; sanal örgütlerde bilgiyi etkin yönetecek bir model ve model doğrultusunda bir web uygulaması geliştirmektir. Araştırmanın kilit sorusu da, "Çölyak hastalarının bulunduğu sanal örgütlerde, bilgi eksik olur veya doğru yönetilmezse birey ve toplum açısından ne tür olumsuz sonuçlara neden olur?" şeklinde ifade edilebilir. Bu şekilde değerlendirildiğinde araştırmanın süreci üç temel başlık altında aşağıdaki gibi sıralanabilir:

1. Nitel analiz çalışmasına uygun yapılacak görüşmelerde ulaşılması hedeflenen alt amaçlar aşağıdaki gibidir:

- Yeni çölyak tanısı almış hastalarla iletişim kuramama nedenlerini araştırmak.
 - Çölyak hastalarının hastalık sürecini kabul etmeme nedenlerini araştırmak.
 - Türkiye'de faaliyet gösteren çölyak derneklerinin bilgi yönetimi bağlamında örgütlenmelerini araştırmak.
 - Çölyak hastalarının sanal örgütlerde ki paylaşımlarının yarattığı bilgi kirliliğinin düzeyi ve boyutlarını araştırmak.
 - Çölyak tanısı alan hastaya verilen ilk bilgilendirmede tutarsızlıkları araştırmak.
 - Bireysel ve toplumsal anlamda çölyak derneklerinin maddi ve manevi katkılarının boyutlarını araştırmak.
 - Çölyak derneklerinin kendi içlerinde ve dernekler arası bilgi yönetim bağlamında sanal iletişim kanallarını araştırmak.
2. Nitel analiz bulguları üzerinden SÖBYM, çölyak hastalarının örgütlenmesi bağlamında geliştirmek.
 3. SÖBYM'ne uygun çölyak hastalarının örgütlenmesi için web temelli dinamik bir uygulama geliştirmek.

Bu amaçlar doğrultusunda hazırlanan çalışma şu nedenlerle önemli olarak değerlendirilmektedir.

- Çalışmada çölyak hastalarının hem gerçek hem de sanal ortamda ki bilgi faaliyetleri birlikte incelenmiştir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde bilgi yönetiminin tarihsel gelişiminin gerçek dünyadan sanal dünya örgütlenmesine geçişinin literatüre katkı sağlaması çalışılmıştır.
- Çölyak temelli sanal örgütlenme birçok paydaşı ilgilendiren bir konudur. Çalışmanın bulgularının bu paydaşlar içinde katkı sağlayacağı düşünülmektedir.
- Mevcut durumda yürütölen bilgi yönetim faaliyetlerindeki zafiyetler için çalışmanın bulgularının referans olacağı ve katkı sağlayacağı beklenmektedir.
- Ortaya konan model ve uygulama sadece çölyak hastalığından mustarip hastalar için değil, başka hastalar için de kullanılır model ve uygulama olması önem arz etmektedir.

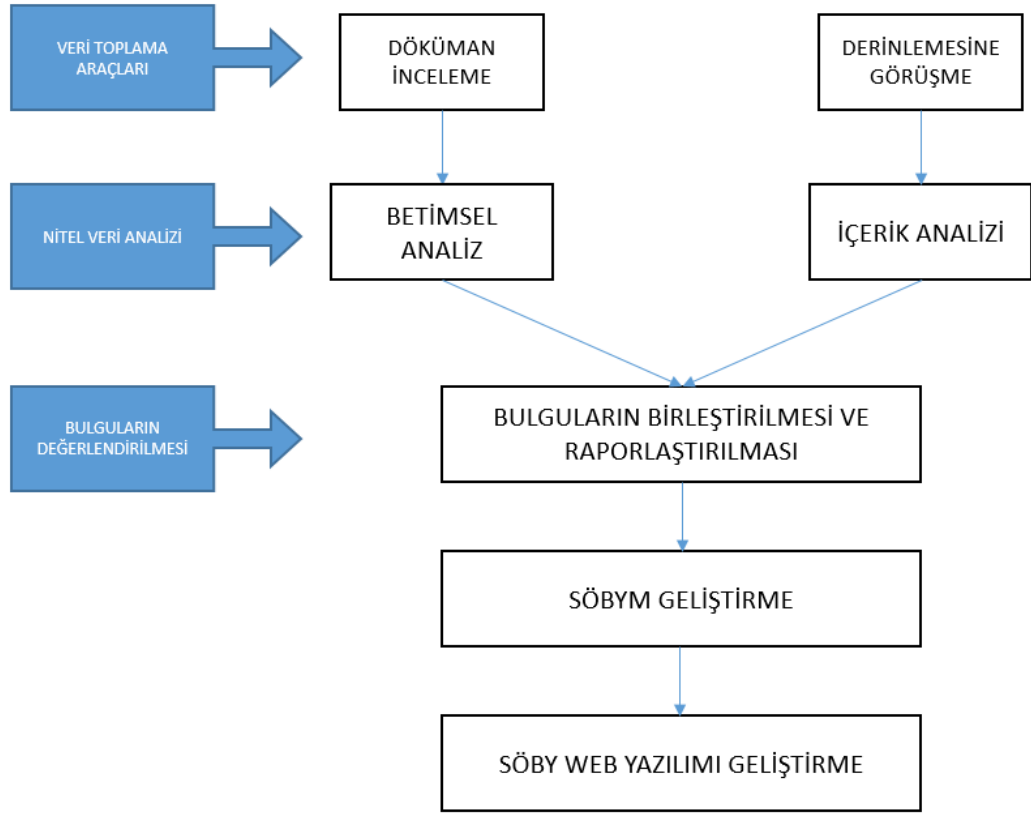
3.2. ARAŞTIRMANIN TASARIMI

Araştırmanın amacı ve önemi belirlendikten sonra çalışmanın nasıl yürütüleceği ve araştırma sorularına yanıt vermek için süreçte kullanılacak yöntemlerin belirlenmesi gerekir. Sosyal bilimler alanı içinde yer alan temel araştırma stratejilerinden olan durum çalışması üzerinden bulgulara ulaşmak hedeflenmiştir.

Yin (2014), veri toplamada araştırmacının mümkün olduğunca birden fazla veri kaynağı kullanarak veri toplanmasını ifade etmektedir. Bu durum araştırmanın geçerlik ve güvenilirliğini arttıran bir unsurdur. Şekil 3.1’de görüldüğü gibi araştırmanın tasarımında veri toplama yöntemlerinden doküman inceleme ile birlikte derinlemesine görüşme yapılarak iki tür veri kaynağı kullanılmıştır. Doküman incelemesinde öncelikli olarak bilgi yönetimi ile ilgili yayınlar taranmıştır. Bilgi yönetimi kavram ve tanımlamaların geçtiği yayınlar taranarak sınıflandırılmıştır. Benzer tarama sanal örgütler kavramı içinde yapılmıştır. Çalışmanın temel yazını oluşturulan “sanal örgütlerde bilgi yönetimi” kavramlarının birlikte geçtiği yayınlar taranıp atıf sayısı, yıl, anakütle, örneklem, çalışma amacına uygunluk gibi ölçütleri esas alınarak sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırma araştırma sorularına karşılık yapılan çalışmaları bütün olarak görmeyi sağlamıştır.

Araştırmanın diğer veri kaynağı, Türkiye’de faaliyet gösteren çölyak dernek yönetici ve çölyak hastası gönüllü çalışanlarıyla yapılan derinlemesine görüşmelerdir. Araştırmacı, tez danışmanı ve tez izleme komitesi üyeleri ile yapılan tartışmaların sonucunda bu yaklaşıma karar verilmiştir.

Doküman inceleme nitel veri analiz yöntemlerinden betimsel analizle, derinlemesine görüşme de içerik analizi yöntemlerinden gömülü teori yaklaşımına göre analiz edilip, bulgular birleştirilerek sonuçlandırılmıştır.



Şekil 3.1: Araştırma tasarımı

SÖBYM, elde edilen bulgularla geliştirilmiştir. Modele uygun veri tabanı, veri tabanına uygun web temelli uygulama da bu süreçten sonra geliştirilmiştir.

3.3. ARAŞTIRMANIN ANAKÜTLE VE ÖRNEKLEMİ

Nitel analiz, çalışmanın amaçlarına uygun olduğundan tercih edilmiştir. Bu araştırma yönteminin topluma dair eylemleri tahmin etme de kullanılmasının yanında, bireye dair çıkarımlar için de nitel analiz kullanılması uygun görülmektedir.

Nitel analiz yöntemleri, veri yöntemleri kullanılarak kuram oluşturma, toplanan verilerden yola çıkarak daha önceden bilinmeyen birtakım sonuçları birbiri ile ilişkisi içinde açıklayan bir modelleme çalışması anlamına gelmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 85). Bu şekilde yapılan çalışmalar araştırmacıya esneklik kazandırmış, araştırma deseninin oluşturulmasında kolaylık sağlamıştır.

3.3.1. Doküman İncelemesi Anakütle ve Örneklem Süreci

Öncelikle, sanal örgütlerde bilgi yönetimi literatüründe yer alan çalışmalar taranarak sınıflandırılmıştır. Konuya ilişkin çalışmalar, üniversite kütüphaneleri ve alana ilişkin

dergiler taranarak bulunmuştur. Bunların dışında, faydalanılan ilgili çalışmaların kaynakçalarından yararlanılırken, aynı zamanda araştırma belgelerini toplu ve düzenli gösterme ilkesine dayalı “Mendeley” uygulama yazılımının önerileri doğrultusunda da yayınlar bulunup, sınıflandırmaya dâhil edilmiştir. Çalışmaların betimsel analize dâhil edilme ölçütleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Çalışmaların, bilgi yönetimi konusunu yeni örgütsel formlardan sanal örgütler bağlamında ele almış olması.
- Çalışmaların işletme ve yönetim odaklı olması.
- Sanal örgütlerde bilgi yönetimi temelli çalışmaların matematiksel modellemenin dışında davranışsal boyutla ele alınıp, model önerisinde bulunması.
- Çalışmaların anahtar kelimelerinde, “sanallık” ve “bilgi yönetimi” kelimelerinin yer alması ya da bu kelimelerden türeyen kavramların yer alması.
- Çalışmaların hakemli dergiler ya da kongre/konferans bildirilerinde yer alması.

Buradan hareketle içerik analizi çalışmasının araştırma evrenini yukarıdaki ölçütleri sağlayan makaleler/bildiriler oluşturmaktadır. Analize dâhil edilme ölçütleri doğrultusunda erişimi olan çalışmalar derlendikten sonra örnekleme dâhil edilmiştir. Araştırma örnekleme belirlenirken amaçlı örnekleme tekniklerinden “ölçüt örneklemeden” faydalanılmıştır. Ölçüt örnekleme, bir dizi ölçütü karşılayan bütün durumların çalışılmasıdır. Araştırmacı tarafından oluşturulur ya da daha önceden hazırlanmış ölçütler listesi kullanılabilir (Baltacı, 2018, s. 254). Buradan hareketle araştırmacı tarafından 31 adet yayın belirlenmiştir. Sanal örgütlerde bilgi yönetim modeli oluşturmaya dönük çalışmalarda öneriler dikkate alınarak, betimsel analiz yöntemi ile incelenmiştir. Araştırmaya dâhil edilen çalışmalar Tablo 3.3’de sunulmaktadır.

3.3.2. Görüşme Tekniği Anakütle ve Örneklem Süreci

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak derinlemesine görüşme tekniği kullanılmıştır. Veriler içerik analizi ile analiz edilmiştir. Görüşme yönteminde aynı soruların farklı kişiler üzerinde yapılan görüşmelerden elde edilen düşünceleri yer almaktadır. İçerik analizinde yapılan görüşmelerin sistematik bir biçimde konuşma metinlerinin yazıya dökülmesi ve cevapların sınıflandırılması vardır. Araştırılan konu,

ilgili bireylerin bakış açılarından görebilmeyi sağlamış, derinlemesine görüşmeler bu bakış açıları üzerinden sosyal yapı ve süreçleri anlamaya olanak vermiştir.

Stewart ve Cash (1985, s. 45) görüşmeyi, belli bir süreç içinde, önceden hazırlanmış soruların sorulması ve cevap alınması şeklinde tanımlamaktadır. Aynı zamanda karşılıklı, etkileşimli, önceden belirlenmiş, soru sorma ve yanıtlama süreçlerinin görüldüğü bu aşamalar sonrasında planlanmış amaca hizmet etme ve bu amaca yönelik bilgiye ulaşmayı sağlama şeklinde ifade etmişlerdir.

3.3.2.1.Prosedür

Katılımcılara çölyak hastalık süreçlerini anlamlı yürütmeleri adına sanal topluluklar üzerinden örgütlenmeleri ve bu ortamlarda gerçekleştirilen bilgi yönetimi üzerine sorular sorulmuş ve onların bu ortamlarda yaşanan deneyimlerini paylaşmaları istenmiştir. Diğer taraftan çölyak dernek yöneticileri ile yapılan görüşmelerde dernek bünyesinde örgütlenme ve bilgi paylaşım esaslarının tipi ve biçimi üzerine sorular sorulmuş ve dernek içi, dernekler arası sorulan sorulara paylaşımlarda bulunmuşlardır. Etki altında kalınmaması adına araştırmacı odak grup görüşme ortamının olmamasına dikkat etmiştir.

3.3.2.2.Çalışma Grubu

Türkiye’de görüşmelerin yapıldığı Mart 2018 – Temmuz 2018 tarihleri arasında saptanan 39 çölyak derneğinin bulunduğu, bunların içinde telefonla ulaşılabilen 28 görece aktif faaliyet içinde olan çölyak derneği olduğu araştırmacı tarafından belirlenmiştir (siviltoplum.gov.tr/ yillara-gore-faal-dernek-sayilari, 2018). Toplam 16 görüşme yapılmıştır. Görüşmeler hem yüz yüze hem de telefonla yapılmıştır. Temelde soru sorma ve yanıt alma ile ilgilidir. Görüşmenin en çok bilinen türü bireysel, yüz yüze, söz alışverişidir. Fakat yüz yüze grup görüşmesi, posta yoluyla, kendi başına yanıtlanan soru formu veya telefon görüşmesi şeklinde de olabilir (Punch, 2005, s. 121). Farklı demografik özelliklere ve Türkiye’nin farklı bölgelerinde ikamet eden katılımcılar amaçlı ve kartopu örneklem yoluyla seçilmiştir (Miles ve Huberman, 1994, s. 75). Görüşmeye katılanların seçiminde en önemli kıstas çölyak hastası veya çölyak hasta yakını olmasıdır. Görüşme yapılanların diğer katılımcılara yönlendirmesiyle iletişime geçilen ve kabul edenlerle görüşme yapılmıştır. Katılımcılara ait özellikler Tablo1’de yer almaktadır.

Tablo 3.1: Katılımcı Profili

Katılımcı	Görüşme Türü	Cinsiyet	Çölyak Hastası (Kendi/Yakını)	Dernek içi Pozisyonu
Katılımcı 1	Yüz yüze	Erkek	Yakını	Yönetici
Katılımcı 2	Yüz yüze	Erkek	Yakını	Yönetici
Katılımcı 3	Yüz yüze	Kadın	Kendisi	Yönetici
Katılımcı 4	Telefon	Kadın	Yakını	Üye
Katılımcı 5	Telefon	Erkek	Kendisi	Yönetici
Katılımcı 6	Yüz yüze	Kadın	Kendisi	Yönetici
Katılımcı 7	Telefon	Kadın	Yakını	Üye
Katılımcı 8	Telefon	Erkek	Kendisi	Yönetici
Katılımcı 9	Telefon	Kadın	Yakını	Üye
Katılımcı 10	Yüz yüze	Erkek	Kendisi	Yönetici
Katılımcı 11	Telefon	Kadın	Yakını	Yönetici
Katılımcı 12	Telefon	Kadın	Kendisi	Üye
Katılımcı 13	Yüz yüze	Kadın	Yakını	Üye
Katılımcı 14	Yüz yüze	Kadın	Yakını	Üye
Katılımcı 15	Telefon	Erkek	Yakını	Üye
Katılımcı 16	Yüz yüze	Erkek	Kendisi	Üye

3.4. VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ VE ANALİZİ

Bu bölümde araştırma amaçlarına uygun hem betimsel hem de içerik analizi üzerinden gerçekleştirilen çalışmanın veri toplama teknikleri ve analizine ilişkin bilgiler yer almaktadır. Her iki analiz türünün de benzer çözümlene metotları bulunmaktadır. Araştırmanın amaçları ve sorusu belirlendikten sonra analiz süreci aşağıdaki kavramların yer aldığı ve detayları 4.4.1 ve 4.4.2’de belirtildiği şekilde açıklanacaktır. Analizlerde sıklıkla kullanılacak kavramlar aşağıdaki gibidir (Akbulut, 2015, s. 3) (Koyuncuoğlu, 2018, s. 93);

Tümevarımcı analiz: Veriler üzerinden kodlamalar yardımıyla bütüne ulaştıracak yapıya tümevarımcı analiz denilmektedir. Kavramlar arasındaki bu ilişkileri ortaya çıkarma süreci kuram, model oluşturma süreci olarak ifade edilir (Strauss ve Corbin, 1989, s. 46).

Kodlama: Veri toplama sürecinden sonra verilerin anlamlı bölümlere ayrılması sürecidir. Her bölümün ne anlama geldiği ifade edilir. Literatürde yer alan kategoriler üzerinden ayırım yapılacağı gibi, araştırmacı verilerden yeni ve genel temalar çıkarabilir. Ortaya çıkan kodlar, kategorilerle ve kodlar arasındaki ilişkiler temalarla,

verilerin içinde saklı olabilecek olguyu ya da kuramı açıklanmasında yardımcı olan temel taşlardır (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 243).

Kavram: Araştırmacı verilerde karşılaştığı, çalışmasına uygun olay, nesne ve hareket gibi olguları soyut bir şekilde tanımlamasından kavramlar doğar (Koyuncuoğlu, 2018, s. 93). Kavramlar birbirine benzer özellikteki verilerin aynı boyut altında analiz edilmesini sağlar.

Kategori: kavramların daha ileri boyutta analiz edilmesidir. Kodlama yapmadan kavramların sınıflandırılmasıdır. Kategorilerle, araştırmada öne çıkan noktalarla ilgili bilgi sahibi olunur. Kategorilerin isimlendirilmesinde daha soyut ve daha geniş kavramlar seçilmelidir (Güler ve diğerleri, 2015, s. 215)

3.4.1. Doküman İncelemesi İçin Veri Toplama Yöntemi ve Analizi

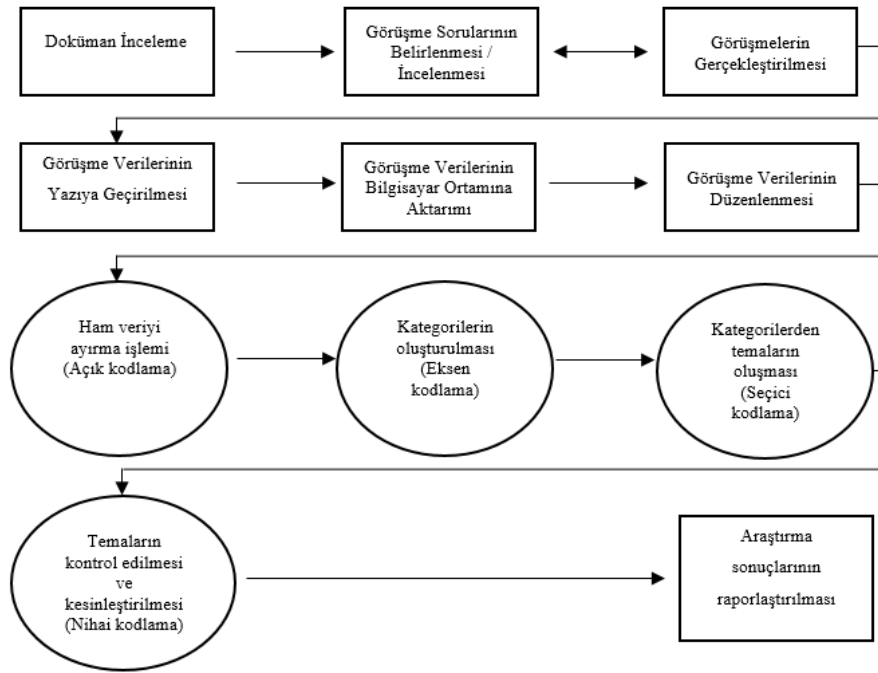
Doküman incelemesi bilgisayar ağlarının gelişiminin etkin olduğu, aynı zamanda sanallık kavramının ilk kullanılmaya başlandığı (bknz: Sanallık Kavramı) 90'lı yılların sonu çalışmalar temel alınarak 2000-2017 yılları arasını kapsamaktadır. Literatür taraması için Google Akademik web sitesi ile üniversite veri tabanlarından faydalanılmıştır.

Doküman incelemesi ile elde edilen araştırma verileri, betimsel analiz yöntemiyle analiz edilmiştir. Betimsel analizde elde edilen veriler, daha önceden belirlenen temalara göre özetlenir ve yorumlanır. Betimsel analizde, görüşülen ya da gözlenen bireylerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtmak amacıyla doğrudan alıntılara sık sık yer verilir. Betimsel analizin amacı, elde edilen bulguları düzenlenmiş ve yorumlanmış bir biçimde okuyucuya sunmaktır. Bu amaçla elde edilen veriler, önce sistematik ve açık bir biçimde betimlenir. Daha sonra yapılan betimlemeler açıklanır, yorumlanır ve bir takım sonuçlara ulaşılır (Yıldırım ve Şimşek, 2006, s. 243). Araştırma kapsamında çalışma grubuna seçilen makalelere ulaşılmıştır. SÖBYM geliştirmek için veri toplama, literatürden elde edilen çalışmaların öneri kısımları incelenerek analiz edilmiştir. Bu önerilerde sanal örgütlerde bilgi yönetim temalı başlıklarla beraber, bilgi yönetim modellerine ilişkin anahtar kavramlar dikkate alınmıştır. Yıldırım ve Şimşek (2016, s. 243), kodlama süreci boyunca, araştırmacının araştırmanın kavramsal çerçevesini dikkate alması ve ne aradığının sürekli farkında

olması gerektiğini ifade etmiştir. Araştırmada, literatürdeki öneriler satır satır okunarak veriler kodlanmıştır.

3.4.2. Görüşme Tekniği İçin Veri Toplama Yöntemi ve Analizi

Bu çalışmada açık uçlu sorulardan oluşan yarı yapılandırılmış görüşme yaklaşımı benimsenmiştir. Görüşme soruları McCracken (1988, s. 158)'in önerdiği biçimde araştırmacı tarafından şekil 3.2.'de belirtildiği gibi doküman inceleme araştırmasıyla başlamıştır. Araştırmacı amacına uygun bilgileri birincil kaynaklardan bizzat kendisi tarafından toplamıştır. Örneklem oluşturulan çalışma grubuna telefonla ulaşılarak randevu talep edilmiştir. Görüşme yeri ve zamanı belirlenmiş, uzak noktalar için telefonla yapılacak görüşme için uygun zaman belirlenmiştir. 10 Mart 2018 ile 05 Temmuz 2018 tarihleri arasında katılımcıların dernek ofisleri, katılımcı tarafından belirlenen ve araştırmacının da sessizliği yönünde onayladığı halka açık sessiz ortamlarda görüşmeler gerçekleştirilmiştir.



Şekil 3.2: Görüşme verilerinin analizinde izlenen aşamalar

Kaynak: Koyuncuoğlu,Ö. (2018): Türkiye’de Girişimci ve Yenilikçi Üniversitelerin Gömülü Teoriye Göre Değerlendirilmesi ve Bir Model Önerisi (Doktora Tezi), Selçuk Üniversitesi: Konya, s.99

Derinlemesine görüşmeler, açılış, soru sorma ve görüşmeyi tamamlama olmak üzere üç aşamada gerçekleştirilmektedir (Bas ve Akturan, 2017, s. 116-117). Görüşmenin

başında görüşülecek kişiye görüşmeci tarafından öncelikle kendisi hakkında kişisel bilgiler verildi. Sonrasında araştırma konusu ve amacı hakkında bilgilendirmelerde bulunuldu. Çölyak hastaları üzerine kurulu bir vaka çalışması olması görüşme yapılan çalışma grubunun tüm üyelerinde mutlulukla karşılandı ve katkı sağlamaları dileğiyle memnuniyetleri dile getirildi. Görüşmeden elde edilecek bilgilerin tez dışında kullanılmayacağı, bilimsel bir çalışma olduğu, isim ve belirleyici olduğu için katılımcının bulunduğu il bilgisinin gizli tutulacağı açıkça belirtildi. Araştırmacı, araştırmayı yürüttüğü kurumun “İnsan Araştırmaları Etik Kurulu” tarafından, “görüşme yapılmasının kurum bilgisi ve iradesi dâhilinde yapılmaktadır”, olduğuna dair raporu da görüşmecilerle paylaşmıştır. Bu aşamada görüşme esnasında kayıt cihazı ile görüşmelerin kaydının alınması için izin istenmiştir. Standart sorularla yürütülen soruların yanında, görüşmenin yönü, konuyu açıklayan farklı sorularla da devam etmiştir. Konuyla ilgili gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda taslak görüşme soruları oluşturulmuştur. Çoğaltılan taslak görüşme soruları konu ile ilgili uzmanların görüş ve değerlendirmelerine sunulmuştur. Alınan uzman görüşleri doğrultusunda sorular yeniden değerlendirilerek pilot görüşmelere geçilmiştir (Görüşme formları ekte yer almaktadır). Nihai görüşmelere başlamadan önce üç kişiyle pilot görüşme yapılmış ve görüşme formuna son hali verilmiştir. Görüşmelerin 8’i yüz yüze 8’i telefonla, ses kaydı alınarak gerçekleştirilmiştir. Her bir görüşme ortalama 33 ile 88 dakika arasında sürmüştür. Tablo 3.2’de görüldüğü gibi 16 görüşme toplam süresi 14 saat 10 dakika 36 saniye sürmüştür.

Tablo 3.2: Görüşmelere ilişkin bilgiler

Katılımcı (Yüz yüze)	Görüşme Tarihi	Görüşme Türü	Görüşme Süresi (dakika)	Kayıt Süresi (dakika)
Katılımcı 1	10.03.2018	Yüz Yüze	80	70
Katılımcı 10	1.04.2018	Yüz Yüze	55	42
Katılımcı 2	5.05.2018	Yüz Yüze	50	42
Katılımcı 13	10.05.2018	Yüz Yüze	57	53
Katılımcı 16	17.05.2018	Yüz Yüze	45	39
Katılımcı 3	6.06.2018	Yüz Yüze	60	52
Katılımcı 14	6.06.2018	Yüz Yüze	82	75
Katılımcı 6	9.06.2018	Yüz Yüze	90	88
Katılımcı 9	25.06.2018	Telefonla	41	38
Katılımcı 7	27.06.2018	Telefonla	82	79

Katılımcı 4	29.06.2018	Telefonla	54	52
Katılımcı 11	30.06.2018	Telefonla	48	45
Katılımcı 8	2.07.2018	Telefonla	34	33
Katılımcı 15	2.07.2018	Telefonla	49	47
Katılımcı 5	4.07.2018	Telefonla	36	34
Katılımcı 12	5.07.2018	Telefonla	55	53
TOPLAM SÜRE			918	842
			15 saat 18 dakika	14 saat 10 dakika

Görüşme esnasında görüşmeci, görüşülen kişilerin rahat olmasını sağlayacak bazı unsurlara da dikkat etmiştir. Görüşmecinin bir çölyak hastası olması, görüşülen kişilerle bir ortak noktası olduğunu ortaya koymuş ve süreci görüşmeci adına olumlu kılmıştır. Görüşmeci, görüşülen kişileri, “Çölyak konusunda bu konuyla ilgili söyledikleriniz gerçekten çok ilginç, biraz daha bilgi verebilir misiniz?”, türünde yaklaşımlar sergileyerek rahat davranmasını sağlamıştır. Bunun yanında kendisini onaylayan ve aynı düşüncede olduğunu belirten, “Dedikleriniz uygulansa çölyak hastaları için çok faydalı olur, bende buna bir çölyak hastası olarak katılıyorum” türünde cümlelerle daha çok bilgi vermeleri yönünde teşvik etmiştir. Görüşme tamamlandığında katılımcılardan görüşmenin yapıldığına ve gerek duyulduğunda ilgili yerlere sunmak üzere görüşme bilgilerinin yer aldığı imzalı bir belge alınmıştır. Uzakta olan katılımcılarla görüşmelerin telefonla yapılması önemli bir iletişim aracı olarak düşünülebilir. Aynı zamanda veri toplama anlamında çok etkin bir yeri bulunmaktadır (Boyce ve Neale, 2006, s. 2).

Görüşme yönteminin analizi, gömülü teori (grounded theory) yaklaşımına uygun çözümlenmiştir. Gömülü teorinin diğer nitel araştırma desenlerinden ayıran temel fark, teori oluşturmaya odaklanmasıdır (Corbin ve Struass, 2007); (Merriam, 2013, s. 29). Gömülü teori kullanımının temel amacı betimlemenin ötesine geçerek teori, kuram ya da model oluşturmaya uygun bir yöntem olmasıdır (Corbin ve Struass, 2007, s. 107). Çok sayıda katılımcının desteği ve görüşleri ile toplanan verilerin açıklayıcı bir kuram ortaya koyduğu bir nitel araştırma desendir (Creswell, 2013, s. 84). Gömülü teori bir çalışmanın “neden” ve “nasıl” kavramlarını açıklar. Temel nokta tümevarımsal olarak model geliştirmek vardır (Christensen ve diğerleri, 2015, s. 419).

“Gömülü Kuramın Keşfi” (The Discovery of Grounded Theory) isimli kitaplarında Glaser ve Strauss, 1967 yılında sağlık bilimleri alanında yaptıkları araştırmada kurama

olan gerekliliklerini anlatmışlardır. Nasıl geliştirdikleri ve süreçleri hakkında ayrıntılı bilgilendirmelerde bulunmuşlardır. Glaser ve Strauss sosyal hayatı daha iyi hale getirebilme düşüncesiyle elde edilen verilerden kuram, model bulmayı öğrenmek ve araştırmayı en iyi açıklayabilecek süreci keşfetmeyi amaçlamışlardır (Koyuncuoğlu, 2018, s. 63). Genellikle tümevarıma dayalı yürütülen nitel analiz çalışmalarında, hipotez araştırmanın başında yürütülmeden toplanan veriler üzerinden bir yapı ortaya çıkarılmaya çalışılır (Gürbüz ve Şahin, 2016, s. 414). Araştırmacı veriyi elde ettikten sonra analiz eder ve ortaya çıkan sonuçları veri toplama sürecine dâhil eder. Bu döngü veri toplama doyumuna ulaşana kadar devam eder (Ayazlar, 2015, s. 795). Gömülü teoride veri analizi ve kavramlar gereği, veri toplama yöntemlerinin esnek ve değişime açık olmasını gerektirir (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 73).

Araştırmada, katılımcılarla yapılan görüşmelerin ses kayıtları sistematik ve nitel analizin standart prosedürlerine uygun gömülü teori yöntemine göre analiz edilmiştir. Analiz belli bir sırayla akışa uygun gerçekleştirilmiştir. İlk olarak her bir ses kaydı içindeki konuşmalar yazılı metinlere dönüştürülmüştür.



Şekil 3.3: Gömülü teori genel analiz süreci

Şekil 3.3.'de verilerin analiz edilmesi sürecinde kodlamalar –kategoriler, kategoriler - temalar, temalar– kavram (teori) süreçleri analitik olarak değerlendirilmiş ve geriye dönük değerlendirmeler yapılarak hatalar en aza indirilmiştir. Sürecin sonunda araştırmanın doyum noktasına gelinip gelinmediği araştırmacı ve uzman görüş alınarak karar verilmiş ve gömülü teori sonucu raporlanmıştır. Tüm adımlar için şekil 3.3'da görüldüğü gibi gömülü teori oluşturma sürecine uygun hareket edilmiştir.

Şekil 3.4.'e göre Egan (2002, s. 332), veri analizinde üç aşamalı bir kodlama süreci tanımlar;

1. Açık kodlama: Açık kodlama, verilerde kategoriler veya temaları oluşturacak ortaklaşmaların keşfedilmesi için yapılan karşılaştırma, farklılıkları ya da benzerlikleri belirleme işlemi olarak tanımlanabilir. Aynı zamanda verinin indirgenmesi aracılığıyla, kategori oluşturma amacı da taşır. Genellikle veri

toplanır toplanmaz, elde edilen metnin satır satır okunmasıyla gerçekleştirilen bir işlemdir. Çeşitli açık kodlama biçimleri bulunmaktadır. Kimi zaman satır satır veya kelime kelime kodlamalar yapılabileceği gibi kimi zaman da açık kodlama cümleler, paragraflar hatta bölümler biçiminde daha genişletilmiş biçimde yapılabilir. Açık kodlamanın amacı kategoriler, temalar ve kavramlar inşa etmek için ön bilgi sağlamaktır.

2. Eksen kodlama: Eksen kodlamasında kodlardan oluşturulan kategoriler arasında bağlantılar kurularak veriler yeni biçimlerde bir araya getirilmeye çalışılır. Açık kodlamalar belirli eksenler etrafında toplanmaya çalışılır.
3. Seçici kodlama: Seçici kodlamada temalar belirlenerek, kategorilerin bu merkezi kategorilerle ilişkileri kurulur. Gömülü kuramın son aşaması olan, kuram oluşturma için temaların belirlenmesi önemlidir. Seçici kodlama yalnızca eksen kodlamalarının bir araya getirilmesi değildir. Aynı zamanda tüm kodlama aşamaları ile ham metinlerin yeniden okunması ve



Şekil 3.4: Gömülü Teori tekniğinde verilerin analiz edilme süreci

Kaynak: Egan, M. (2002): Grounded Theory and Theory Building, Advances in Developing Human Resources, 4:227

karşılaştırılması gibi bir dizi düşünme ve kavramsal harita oluşturma sürecidir (Khat, 2010, s. 1470).

Araştırmanın veri analizi yukarıda tanımlanan süreçlere uygun şekilde gerçekleştirilmiştir. EK-1'de derinlemesine görüşme için veri toplama formu bulunmaktadır. Konuya ilişkin sorular araştırma amacına uygun ve araştırma sorusuna cevap verebilecek düzeyde hazırlanmıştır. Özellikle çölyak hasta ve hasta yakınlarının bilgi elde etme süreçlerini anlamlandırmaya yönelik sorularla birlikte, çölyak dernek bünyesinde bilgi yönetim biçimlerinin ne olduğunu ortaya koyacak düzeyde sorulara cevap bulunmaya çalışılmıştır. Araştırmacının konu uzmanı olması, görüşmeyi yönlendirmesi açısından anlamlı sonuçlar doğurmuştur. Aynı zamanda çölyak hastası olması kendisinin de karşılaştığı sanal ortamda bilgi yönetim sürecine ilişkin sorunlar görüşülen kişilerle benzerdir. Bu durum araştırma için olumlu bir durum yaratır. Görüşmenin seyrini araştırmanın amacına uygun sürdürme ya da sonlandırmaya ilişkin kararların araştırmacı tarafından hızlı bir biçimde alınması sağlanır. Görüşmelerden elde edilen verilerin analizi için bilgisayar destekli çözümlenmeye gidilmiştir. Ses kayıtları yazılı metinlere dönüştürülmüş ve MAXQDA¹ nitel analize uygun uygulama yazılımı ile metinsel veriler analiz edilmiştir. Verilerin kodlanarak kategorilere ve sonrasında temalar oluşturma aşamaları nitel analiz standartlarına uygun ve dış denetim desteği ile sağlanmıştır. Süreç sürekli kontrol edilerek kod – kategori, kategori – tema ve tema – kavram eşleştirmelerinin amaca uygunluğu ile hata olasılığı giderilmiştir.

3.5. ARAŞTIRMANIN GEÇERLİK VE GÜVENİRLİĞİ

3.5.1. Doküman İncelemesi Çalışmasının Geçerlik ve Güvenirliği

Araştırmanın iç geçerliğinde, kavramlar ve ulaşılan sonuçların ilişkileri incelenir ve araştırmanın amaçlarıyla bir bütünlük sağlayıp sağlamadıklarına bakılır. Çalışmada elde edilen kavramların içerikle uyumlu olup olmadığı ve elde edilen bulguların tutarlılık gösterip göstermediği iç geçerlilik kapsamı içerisinde yer alır (Maxwell, 1992). Bu bağlamda iç geçerliği sağlamak için dokümanlardan elde edilen verilerin içerikle ilişkisi ortaya konularak yorumlamalara gidilmiştir. Dış geçerliğin

¹ MAXQDA, Gömülü Teori, Fenomenoloji, Etnografi, Odak Grup, İçerik Analizi, Vaka Çalışmaları gibi birçok nitel veri analiz yöntemini kolaylıkla hayata geçirilebildiği kapsamlı bir NİVA(Nitel Veri Analizi) yazılımdır. Kaynak: <https://www.istardanismanlik.com/Maxqda>

sağlanmasında önemli olan örneklemin araştırma evrenini temsil etmesi değil, araştırma yapılacak olaya uygunluğudur (Maxwell, 1992, s. 285). Çalışmanın dış geçerliliği, eldeki yayınların taranması, araştırmaya benzerlik teşkil eden ve araştırma sorusuna cevap verebilecek düzeyde çalışmalar seçilerek sağlanmıştır.

Betimleme analizinde araştırmanın güvenilirliğinin sağlanmasında amaca uygun verilen önerilerde kodlayıcılar arası görüş birliği/ayrılığı göz önünde tutulmuştur. Creswell (2013: s.253), güvenilirliğin sağlanmasını, kodlayıcıların cevaplarındaki kararlılık şeklinde ifade etmiştir. Tüm kodlama işlemi bittikten sonra kodlayıcıların cevaplarındaki benzerlik ve farklılıklar incelenerek karşılaştırılmıştır. Karşılaştırmada Miles ve Huberman (1994: s. 64) tarafından önerilen yaklaşım benimsenmiştir. Bu yaklaşıma göre, güvenilirlik: “Görüş Birliği / (Görüş Birliği + Görüş Ayrılığı) x 100” formülü ile hesaplanmaktadır. Buna göre içerik analizin güvenilirliği 0.96 bulunmuştur. Bu değer içerik analizi bağlamında güvenilirliğin yüksek olduğunu göstermektedir (Miles ve Huberman, 1994). Glesne ve Peshkin (1992, s.132), nitel çalışmaların alanında uzman kişilerle paylaşılmasının ve onlardan geri bildirim alınmasının araştırmanın güvenilirliğini artıracaklarını ifade etmiştir. Araştırmanın güvenilirliğini sağlamak için elde edilen veriler ve bulgular alanında uzman bir araştırmacıya gönderilmiş ve geri bildirim alınmıştır.

3.5.2. Görüşme Tekniğinin Geçerlik ve Güvenirliği

Yapılan araştırmanın geçerliliği görüşülen bireylerden elde edilen alıntılara doğrudan yer vermek ve sonuçlar için bunları açıklamak önemli bir yer tutacaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 270). Çalışmada nitel analizlerde sıklıkla kullanılan iki tür strateji üzerinden geçerlilik sorgulanmıştır. Bu stratejiler temel anlamda iç ve dış strateji olmak üzere ikiye ayrılır (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 270). Çalışmada bu iki strateji üzerinden geçerlilik sorgulanmıştır.

İç geçerlilik için, Miles ve Huberman (1994, s. 245), araştırma için yapılan görüşmelerde elde edilen bulguların bazı tematik sorulara cevap verilip verilmediği hususuna dikkat çekmişlerdir. Araştırmacı nitel analizde iç geçerliliği sağlamada aşağıdaki sorulara yer vermiştir:

1. Analizlerde öznitelik kaygısıyla baş edebilmek için araştırmacı alan uzmanları ve hakemlerden yararlanmalıdır (Creswell, 2013, s. 201-203). Araştırmacının

araştırma konusu birebir araştırmacı ile örtüştüğünden, araştırmacı aynı zamanda alan uzmanıdır. Bu durum görüşmelerde yapılandırılmış soruların dışında, yarı yapılandırılmış devam edecek görüşme sürecinin sorularının daha anlamlı ve konuya uygun sorulmasını sağlamıştır.

2. Veri analizi süresince hata oranını en aza indirmek için veriler sürekli kontrol edilmelidir (Gibbs, 2008, s. 75). Araştırmacı tüm veri analiz sürecini bilgisayar desteği alarak sağlamıştır. Nitel analiz için uygun, MAXQDA uygulama yazılımı verilerin bütün halde, kodlamaları verilerle sürekli karşılaştırmıştır. Kategori ve temaları benzer şekilde görebilmeyi ve hata yapma olasılığını görece en aza indirmiştir.
3. Nitel araştırmanın bütün aşamaları için bir dış denetleyicinin kontrol ve denetim mekanizmasını kurması gerekir (Creswell, 2013, s. 201-203). Araştırmacının istatistik eğitime sahip olmasının yanında, nitel analiz süreçleri için çalışmaların doğruluğu nitel analiz uzmanı tarafından sürekli denetlenmiş ve olası hatalar ve yöntemler giderilerek süreçler yürütülmüştür.

Derinlemesine görüşme tekniğinin güvenilirliğine yönelik araştırmacının, araştırma sürecinde kendi konumunu doğru şekilde tayin etmelidir (LeCompte, 1982, s. 45). Araştırmacı, araştırmada katılımcı gözlemci, çalışılan durumla ilgili deneyim sahibi olabilir. Çalışmada araştırmacı, konu uzmanı vasfıyla çalışmanın güvenilirliğine katkı sağlamaktadır. Miles ve Huberman (1994, s. 246), araştırmacının nitel araştırmalarda, araştırmanın güvenilirliğini artırma anlamında aşağıda görülen stratejik sorulara cevap verebilecek biçimde önlemler alınması gerektiğini ifade etmektedir.

1. Araştırma soruları açık ifade edilmiş midir? Araştırma amaçlarına uygun hazırlanmış mıdır?
2. Araştırmacı araştırma sürecinde kendi konumunu doğru tanımlamış mıdır?
3. Veriler araştırma sorularına verilen cevaplarla uyumlu toplanmış mıdır?
4. Verilerin toplanması ve analiz aşamasında elde edilen kategori, tema ve kavramlar hata olasılığını azaltmak için süreç kontrol edilip, geçerli olmayan veriler ayıklanmış mıdır?

Çalışmanın geçerlilik ve güvenilirliği önemli bir boyutta *araştırmacı etiğine* bağlıdır (Merriam, 2013, s. 220). Yöntemlere karar verme, araştırma sürecini hassasiyet ve yöntem bilimsel ilkelere dayalı yürütme araştırmacının etik duruşunu da yansıtır

(Merriam, 2013, s. 221). Katılımcılarla yapılan görüşmelerde, isimlerine yer vermemek etik bir uygulamadır. Aynı zamanda ses kaydında yer almasına rağmen katılımcının onay vermediği kayıt dışı görüşmelere de araştırma içinde yer verilmemiştir. Bu gibi unsurlar araştırmanın bütünlüğü ve araştırmacının dürüstlüğü dâhilinde yapılan etik bir duruşu da yansıtır.

3.6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE SONUÇLARI

Çalışmanın bu bölümünde araştırma süresince elde edilen verilerden oluşturulan bulgulara yer verilmiştir. Araştırma sonucu elde edilen bulgular iki kısımda değerlendirilmiştir. Birinci kısımda doküman incelemesinde elde edilen bulgulara yer verilmiştir. İkinci kısımda ise araştırma tasarımı kısmında yer verilen derinlemesine görüşmeler sonrası, gömülü teoriye uygun analiz edilen yöntemin bulguları bulunmaktadır.

3.6.1. Doküman İncelemesi Çalışmasının Bulguları

Doküman incelemesi betimleme analizi ile gerçekleştirilmiştir. İnceleme öncelikli olarak görüşme tekniği için soru formunun hazırlanması (EK-1 Görüşme soruları formu) amacıyla gerçekleştirilmiştir. Diğer taraftan literatürde sanallık ve bilgi yönetimi kavramları üzerine kurulu çalışmaların yeri ve çalışma alanlarına ilişkin yönlendirme almak amacıyla da gerçekleştirilmiştir. SÖBYM oluşturabilmek için betimleme analizi ile cevap aranan soru aşağıdaki gibi ifade edilebilir:

- SÖBYM'inin fonksiyonları nelerdir?

Betimsel analize konu makaleler araştırılmış ve yaklaşımı anlamak, değerlendirmek üzerine kurulu tarama gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya ilişkin tüm makalelere ulaşma hedefine güdülenmiş ve 31 adet yayın, konu içeriğine uygun belirlenerek Tablo 3.3'deki gibi oluşturulmuştur.

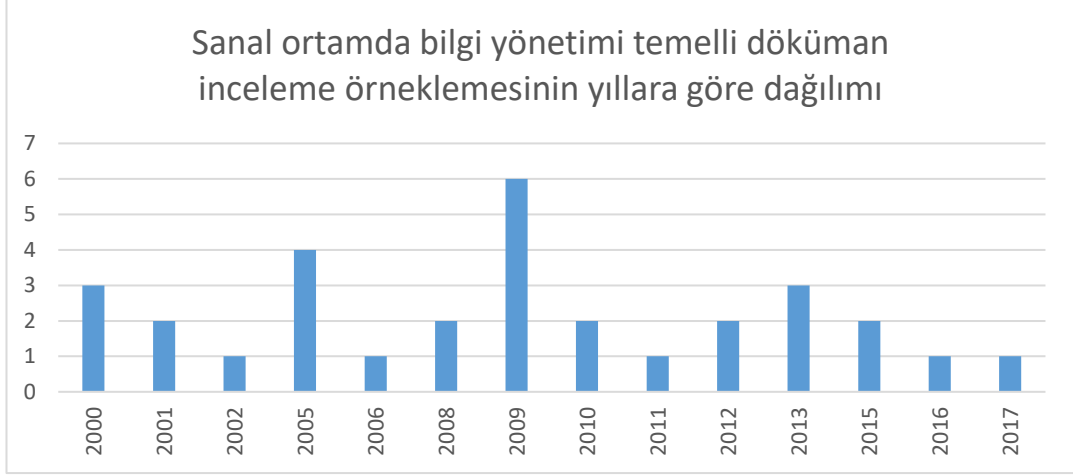
Tablo 2.3: Betimleme analizinde kullanılan çalışmalar

Literatür	Sanallık etkisi	Bilgi yönetimi işlevleri
Krumpel, 2000	Sanal takım	Bilgi Uygulama
Majchrzak vd., 2000	Sanal takım	Bilgi Aktarımı / Uygulama
Majchrzak vd., 2000	Sanal takım üyeleri	Bilgi Aktarımı
Malhotra vd., 2001	Sanal topluluk	Bilgi Aktarımı / Saklama / Alma
Vogel vd., 2001	Sanal takımlar	Bilgi Yaratma
Sijstema, 2002	Sanal örgütler	Bilgi Aktarımı
Majchrzak vd., 2005	Sanal takımlar	Bilgi Yaratma
Sarker vd., 2005	Sanal bilgi sistemleri	Bilgi Aktarımı

Alsharo, 2005	Sanal takımlar	Bilgi Aktarımı
Berryman, 2005	Sanal örgütler	Bilgi Yönetimi
Paul, 2006	Sanal takımlar	Bilgi Yaratma / Transfer
Staples ve Webster, 2008	Sanal takımlar	Bilgi Aktarımı
Ardichvilli, 2008	Sanal topluluklar	Bilgi Aktarımı
Behrend ve Erwee, 2009	Sanal takımlar	Bilgi Aktarımı
Capece ve Costa, 2009	Sanal takımlar	Bilgi Yaratma
Vaccaro vd., 2009	Sanal takımlar	Bilgi Yaratma
Capace ve Costa, 2009	Sanal takımlar	Bilgi Yaratma
Behrend ve Erwee, 2009	Sanal takımlar	Bilgi Aktarımı
Kim, 2009	Sanal topluluklar	Bilgi Arama / Bilgi Paylaşma
Gammelgaard, 2010	Sanal topluluklar	Bilgi Alma
Shin ve Kook, 2010	Sanal topluluklar	Bilgi Aktarımı
Chai vd., 2011	Sanal örgütler	Bilgi Transferi
Liu, 2012	Sanal takımlar	Bilgi Aktarımı
Laughridge, 2012	Sanal takımlar	Bilgi Yönetimi
Aliakbar vd., 2013	Sanal topluluklar	Bilgi Aktarımı
Hartung ve Oliveira, 2013	Sanal topluluklar	Bilgi Yaratma / Bilgi Aktarımı
Lohikoski ve Haapasalo, 2013	Sanal ortamlar	Bilgi Aktarımı
Lipinska, 2015	Sanal örgütler	Bilgi Yönetimi
Troyer, 2015	Küresel sanal ekipler	Bilgi Yönetimi
Gandal ve Stettner, 2016	Sanal örgütler	Bilgi Aktarımı
Parker, 2017	Sanal takımlar	Bilgi Aktarımı

“SÖBY fonksiyonları nasıl olmalıdır?” araştırma sorusuna ilişkin çalışmaların ilgili kısımları incelendiğinde çeşitli yöntemlerin ve modellerin olduğu görülmüştür. Örgütlerin kendi dinamikleri içinde yer alan yöntem ve modellerin yanında geleneksel örgüt yapısından uzak kalamayan, değişime direnç koyan örgütlerin olduğu da görülmüştür. Modeller içinde bilgi yönetim süreçlerinin standart hale geldiği görülmekte, bilgiye erişmek adına tüketicilerin talepleri doğrultusunda BİT’lerin etkin kullanımı ve etkililiğine dair çalışmalarda yer almaktadır.

Doküman incelemenin yıllara göre dağılımına bakıldığında Şekil 3.5.’deki gibidir. Örnekleme dâhil edilen çalışmaların 2009 yılında 6, 2005 yılında 4, 2000 ve 2013 yıllarında 3 çalışma doküman incelemesine katkı sağlamıştır.



Şekil 3.5: SÖBY kavramları esasına dayalı doküman inceleme örneklemesinin yıllara göre dağılımı

Çalışmada incelenen yayınların bilgi teorisi, sosyal ağ teorisi ve bilişsel teori üzerine odaklandıkları ve kuramsal olarak benimsedikleri görülmüştür. İncelenen 31 yayının 15'i (%48,39) sanal takım(lar) üzerine bilgi yönetim, bilgi yaratma, bilgi uygulama ve bilgi aktarımı süreçleri üzerinedir. Tablo 3.4'de görüldüğü üzere incelenen yayınlardan 5 tanesi sanal örgütlerde bilgi yönetimi ve aktarımı esasına dayalı model ve teori geliştirme esaslı çalışmalardır.

Tablo 3.4: Sanal kavramı üzerine çalışmaların frekans dağılım tablosu

	fi	%
Sanal takım(lar)	15	48,39
Sanal topluluk(lar)	7	22,58
Sanal örgütler	5	16,13
Sanal ortamlar	1	3,23
Sanal takım üyeleri	1	3,23
Küresel sanal ekipler	1	3,23
Sanal bilgi sistemleri	1	3,23
Genel Toplam	31	100

Tablo 3.5: Bilgi yönetim süreci üzerine çalışmaların frekans dağılım tablosu

	fi	%
Bilgi Aktarımı	19	55,88
Bilgi Yaratma	7	20,59
Bilgi Yönetimi	4	11,76
Bilgi Uygulama	2	5,88
Bilgi Alma	1	2,94
Bilgi Saklama	1	2,94
Genel Toplam	34	100

Tablo 3.5’de bilgi ve bilgiyi yönetme süreci üzerine çalışmalar incelendiğinde bilgi aktarımı çalışmaların %55,88’i yayınlarda bilgi transferi veya bilgi paylaşımı şeklinde ifade edilen bilgi aktarımıdır. %20,59 ile bilgi yaratma süreci de yayınlarda analiz edilen çalışmalarda görülmektedir. Yayınlar da veri tasarım metodu daha çok nitel analiz yöntemlerinden durum analizi şeklinde yapılmış ve veri toplama yöntemi olarak görüşme tekniği uygulanmıştır. Tablo 3.5’de araştırılan yayın sayısının 31 olup, frekans toplamının 34 çıkması aynı çalışma içinde birden fazla bilgi süreci kavramlarının olmasından dolayıdır.

Çalışmalarda SÖBYM incelendiğinde bilginin yaratılması ve paylaşımı esasına dayalı kavramların bütünü %76’sını oluşturduğundan derinlemesine görüşme soruları bu kavramlar üzerinden yapılandırılmıştır. Sanal kavramı ile bilgi süreci kavramları ile ilgili çalışmalarda anlamlı bir farklılık olup olmadığına dair yapılan kıkare analizine göre (Kıkare değeri 21,182, $p=0,628$) anlamlı bir fark olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Bu durum, sanal örgütlerde bilgi yönetimi çalışmalarının Tablo 3.4 ve Tablo 3.5’deki kategorik başlıklar dâhilinde yapıldığını ve farklı bir eğilim olmadığını göstermektedir. Yine iki kavram arasındaki ilişkinin yönü ve düzeyi incelendiğinde korelasyon katsayısı değeri -0,116 bulunmuştur. Sanallık kavramı ve bilgi yönetimi kavramları birlikte düşünüldüğünde aralarındaki ilişkinin ters yönlü ve görece az olduğunu bize göstermektedir.

3.6.2. Görüşme Tekniği Bulguları

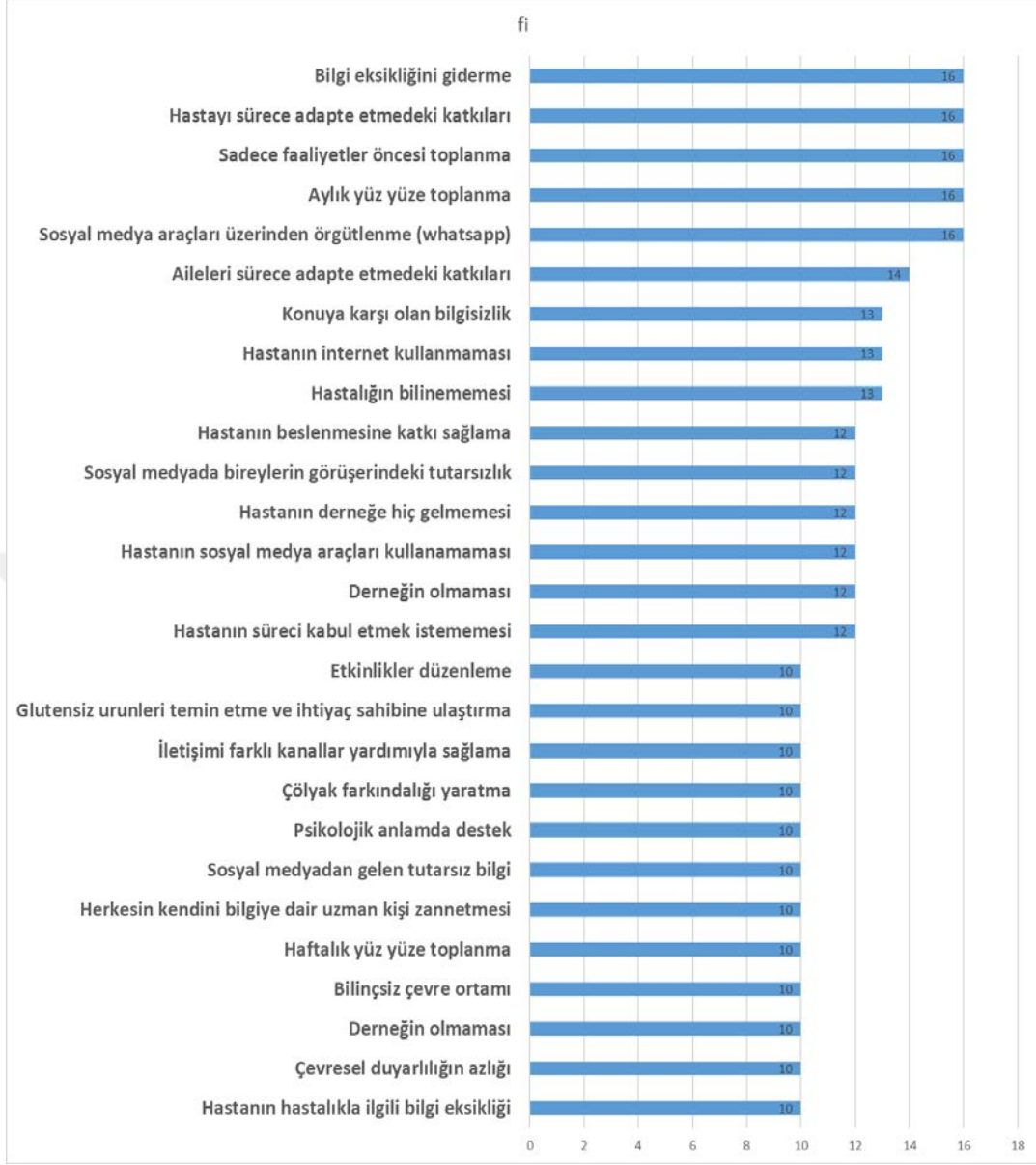
Gömülü teori esasına dayalı analiz edilen veriler için açık kodlama, eksen kodlama ve seçici kodlama adımlarının işlenmesiyle temaları ortaya çıkaracaktır. Temalar bir sonraki bölümde araştırmanın modeli için kavramların oluşmasını sağlayacaktır. Çalışmanın bu bölümü parçadan bütüne yani kodlamadan temalara doğru ilerleyen bir süreci kapsar. SÖBYM’de ise kavramlardan modele, tümdengelen bir yol izlenmesi uygun görülmüştür. Bu şekilde olması, modelin sunumunu kolaylaştırıp, parçadan-bütüne ve bütünden - parçaya ilişkilerini daha anlaşılır hale getireceğinden tercih edilmiştir.

Görüşme verileri analiz açık kodlama aşamasında 16 adet belge çözümlenmiş, çalışmaya yön vermesi düşünülen 571 veriye ulaşılmıştır. Araştırma sorularına cevap vermesi düşünülen verilerden seçim yapılarak kodlama ilerletilmiş ve önemli fikir ve

kavramlar işaretlenmiştir. Aynı zamanda benzer ifade ve kavramlar birleştirilerek yeni kodlar oluşturulmuştur. Bu aşamadan sonra elde edilen kodların sayısı 87' dir. Açık kodlama sonrası elde edilen tüm veriler sayısal değerleriyle beraber EK-2'de gösterilmiştir. SÖBYM geliştirmeye yönelik çalışmanın alt amaçlarına ulaşabilmeyi sağlayan kodların bir kısmı Şekil 3.6'da görüldüğü gibidir.

Şekil 3.6'nın ilk 5 kodu incelendiğinde, bilgi temelli kodlar olduğunu görmekteyiz. Özellikle bilgi eksikliğine karşı yapılması düşünülenler her çölyak derneğinin öncelikli konuları içinde olduğu bulgusuna ulaşılabilir. Şekil 3.6'nın son altı kodu incelendiğinde ise daha çok bilgiye sahip olamama durumu karşısında hastanın içsel motivasyonu kaynaklı olumsuz bir hastalık süreci yürütmesi söylenebilir.

Bu aşamada aynı zamanda tüm kodlar alt amaçlar doğrultusunda düzenlenerek sınıflandırılmıştır. Alt amaçlara göre sınıflandırmayı bu aşamada yapmayı tercih etme sebebi, sonrasında yapılacak gömülü teori kodlamaları (eksen kodlama ve seçici kodlama) ile araştırma modeline cevap olacak kavramlar ve aralarındaki ilişkileri daha net görebilmektir.



Şekil 3.6: Açık Kodlama Sonrası Elde Edilen Kod Frekans Sayıları (ilk 27)

Görüşme bulguları yapılan 16 görüşme üzerinden 2 farklı şekilde açıklanacaktır;

1. Elde edilen temalara / kategorilere göre bulguların değerlendirilmesi

Açıklama, görüşme belgeleri içerisinde ilgili tema ve kategoriye ulaşabilmeyi sağlayan kodlara göre yapılacaktır. Her bir kodun geçtiği belgelerde amaca ulaşan ifadelerden örnekler verilecektir. Temalar ve kategoriler, çalışmanın devamında sanal örgütlerde bilgi yönetim modeli oluşturmaya yol gösterici olacaktır. Diğer taraftan

elde edilen temalar ve kategoriler, vaka çalışma alanı (çölyak hastalığı ve hastaları) için de katkı sağlayacak sonuçlar doğuracaktır.

2. Alt amaçlara göre bulguların değerlendirilmesi

Temalar ve kategoriler alt amaçlara uygun sınıflandırılacaktır. Bu sınıflandırmanın en önemli katkısı “sanal örgütlerde bilgi yönetim modeli” oluşturmak içindir. Çalışmanın her bir alt amacına karşılık gelen temalar kategorilerle beraber grafik ve tablolarla gösterilecektir. Çalışmanın görüşme belgeleri içerisinde geçen ilgili tema ve kategorilerin kod sayıları toplamı (frekans sayıları) verilerek baskın tema ve kategorilerin görülmesi sağlanacaktır.

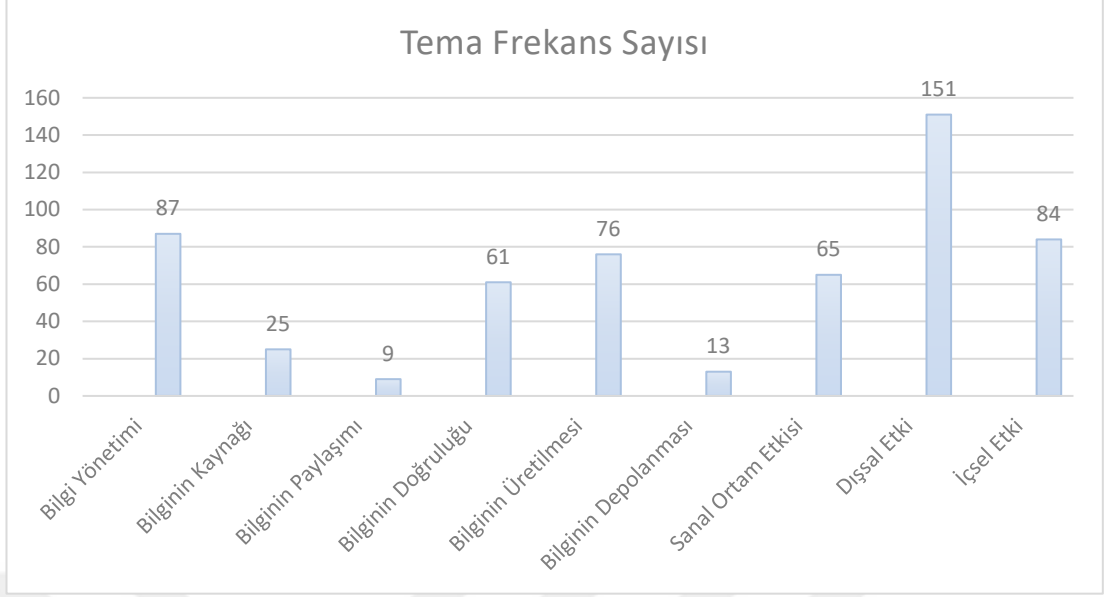
Her iki değerlendirme sonrası araştırma sonuçları sanal örgütlerde bilgi yönetim modelini ortaya koyacaktır.

3.6.2.1.Tema ve kategorilere göre bulguların değerlendirilmesi

Dernek yönetici, hasta veya hasta yakını ile yapılan derinlemesine görüşmelerden elde edilen bulgular sonucunda 29 kategori 9 tema altında oluşturulmuştur. Bu temalar;

1. Bilgi yönetimi,
2. Bilginin doğruluğu,
3. Bilginin kaynağı,
4. Bilginin paylaşımı
5. Bilginin saklanması,
6. Bilginin üretilmesi,
7. Dışsal etki,
8. İçsel etki,
9. Sanal ortam etkisi.

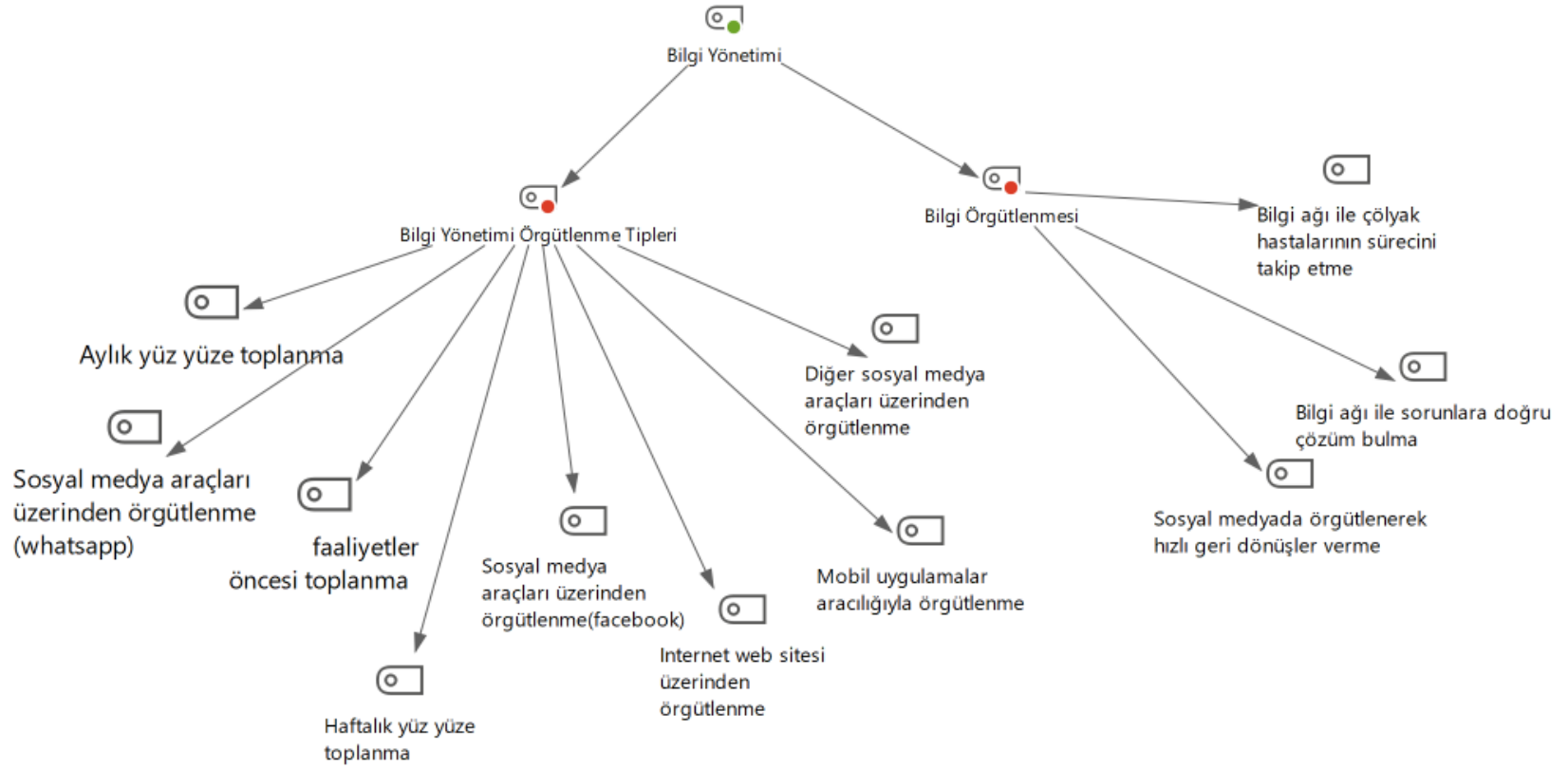
Şekil 3.7’de temalara ilişkin frekans sayıları görülmektedir. Yapılan görüşme metinlerinden elde edilen kodların toplam sayısının tema bazında değerlendirmesini göstermektedir. Grafığe göre, bilgi anlamında; çölyak derneklerinin kendi içinde en fazla önem verdikleri noktanın kendileri ve üyeleri arasında bilgi yönetimi (fi=87), sonrasında da bilgi üretmek (fi=76) olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bilgi sürecinin doğru yönetilmesi ya da yönetilememesi yönünde elde edilen bulgular incelendiğinde dışsal etki temasının (fi=151) fazla olduğu belgelerin analiziyle ulaşılmıştır.



Şekil 3.7: Temaların frekans sayısı

3.6.2.1.1. Bilgi Yönetimi

Çölyak derneklerinin, üyelerine etkin bilgi ulaştırabilme anlamında örgütlenmeleri ve örgütlenme ortamları değerlendirilmektedir. Şekil 3.8 'de bilgi yönetimi temasına ilişkin iki alt kategori ve onlara ait kodlar gösterilmektedir.



Şekil 3.8: Bilgi yönetimi teması kategori ve kodları

Tablo 3.6: Bilgi yönetimi teması kategori ve kod frekans sayıları

TEMA / Kategori / Kod	Tema Kategori Kod
BİLGİ YÖNETİMİ	87
Bilgi Örgütlenmesi	16
Sosyal medyada örgütlenerek hızlı geri dönüşler verme	7
Bilgi ağı ile sorunlara doğru çözüm bulma	5
Bilgi ağı ile çölyak hastalarının sürecini takip etme	4
Bilgi Yönetimi Örgütlenme Tipleri	71
Aylık yüz yüze toplanma	16
Sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme (whatsapp)	16
Faaliyetler öncesi toplanma	15
Haftalık yüz yüze toplanma	10
Sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme(facebook)	8
İnternet web sitesi üzerinden örgütlenme	3
Diğer sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme	2
Mobil uygulamalar aracılığıyla örgütlenme	1

Tablo 3.6’da bilgi yönetimi teması altında yer alan kategorilerin kodlara göre frekans dağılımları verilmiştir. Buna göre bilgi örgütlenmesi kategorisi frekans sayısı 16, bilgi yönetimi örgütlenme tipleri frekans sayısının 71 olduğu bulunmuştur. Buradaki frekans sayıları 16 görüşme belgesinde geçen kodların toplam sayılarıdır. Görüşme yapılan örneklemin tamamının, dernek bünyesinde “aylık yüz yüze görüşme yaptıkları” ve “sosyal medya araçlarından – whatsapp uygulaması ile örgütlendikleri” görülmektedir.

3.6.2.1.1.1. Bilgi Örgütlenmesi

Bilgiyi elde etme ve kullanma bağlamında bilgi yönetim çevrimleri bulunmaktadır. Çölyak dernekleri var olan bilgileri kullanarak üyeleri olan çölyak hastalarını takip etmede kolaylık yaşarlar.

“Dernek içinde üyelerimize ait bilgileri tuttuğumuz üye defterimiz bulunmaktadır. Buradan düzenli olarak onları takip ediyoruz. Gerektiğinde ulaşıyoruz.” (Katılımcı 4).

Dernekler üyelerine ait bilgileri geleneksel yöntem dışında bilgisayar ortamında da tutarak, erişimi hızlandırıp, bilginin gizliliğini sağlayabiliyorlar.

“Bilgisayar konusunda yetkin üniversite öğrencisi bir çölyaklı üyemiz, hazırladığı bir yazılımla üye kaydını bilgisayarda yapıyor.” (Katılımcı 5).

Üyelere ait bilgilerin dışında dernek içinde yapılan faaliyetlere ilişkin planlamalar da faaliyet zamanı geldiğinde değerlendirme içinde tutuluyor.

“Ramazan ayında iftar yemeği için yapılması gerekenleri arkadaşlarla oturup planlıyoruz. Üç yıldır yaptığımız bir organizasyon olduğundan kimin ne yapacağı belli, önceden yaptığımız faaliyet planı işimizi kolaylaştırıyor.” (Katılımcı 7).

Sosyal medya üzerinde bilgi çevrimi, her görüşmede katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Derneklerin üyelere öncelikli bilgi ulaştırmada sosyal medya araçları ve platformlarını tercih ettikleri görülmektedir.

“Bize ilk gelen hasta veya hasta yakınlarını mutlaka whatsapp grubumuza yönlendiririz. Onlara bilgi almada ya da bir sorunları olduğunda cevap aramalarında mutlaka yardım alabileceklerini veya katkı sağlayabileceklerini söylüyoruz. Ancak yine de bazı kuralları onlara hatırlatıyoruz. Çok geç saatlerde bilgi paylaşımı yapılmaması, konu dışı paylaşım yapılmaması şeklinde...” (Katılımcı 10).

Sosyal medya platformları ve araçları kullanma sıklığı teknolojik gelişmelerin ilerlemesine paralel, artış göstermektedir. Özellikle akıllı telefon kullanımı sanal ortamda bilgiye ulaşımı kolaylaştıran ve bilgiye dair her türlü çevrimin yapılmasını olanaklı hale getiren bilgi iletişim teknolojisidir.

Önerme 1: Sanal ortamda bilgi çevrimi bireyler tarafından doğru kullanıldığında ihtiyaçlarını karşılayabilmektedir.

3.6.2.1.1.2. Bilgi Yönetimi Örgütlenme Tipleri

Bilgi yaratma, saklama, doğrulama ve paylaşma gibi bilgi çevrimleri sanal ya da geleneksel ortamlarda doğru yönetilmezse anlamını yitirir. Etkin bir yönetim anlayışı çölyak dernekleri gibi kar amacı gütmeyen örgütlere fayda temelli bir yaklaşım sağlar.

Görüşmelerde katılımcılar en geç bir aylık periyotlarda yüz yüze görüşme ortamı sağladıklarını belirtmişlerdir.

Haftalık görüşme yapmayı yeğlerim ama bazen mümkün olmayabiliyor. Ama ayda bir mutlaka toplanırız. (Katılımcı 16).

Sosyal medya araçları, internet web siteleri, web uygulamaları ve mobil uygulamalar üzerinden de örgütlendiklerini ifade eden katılımcılar genelde bu platformları üyeler değil de dernek yönetim kadrosu ve konu uzmanlarından oluştuğunu belirtmişlerdir.

“Yüz yüze toplanamadığımız zamanlarda diğer üyelerden bağımsız kemik bir kadromuz var. Whatsapp'ta oluşturduğumuz grupta yazışmalar yazıp, karar alabiliyoruz. Burada doktorlar, diyetisyenler, kimyacılar, mühendisler vs. gibi farklı meslek gruplarından kişiler var. Herhangi bir konuya ilişkin bir soru geldiğinde ilgili konu uzmanından destek alabiliyoruz.” (Katılımcı 8).

“Biz örgütlenmemizi önce platform sonra dernekleşerek sağladık. Her iki süreçte de whatsapp ortamında mesajlaştık.” (Katılımcı 12).

Çalışmada katılımcıların sanal ortamda en etkin mesajlaşma platformu olarak whatsapp (fi=16) sosyal ağ platformu olarak da facebook'ta (fi=8) örgütlendiklerini ifade etmişlerdir.

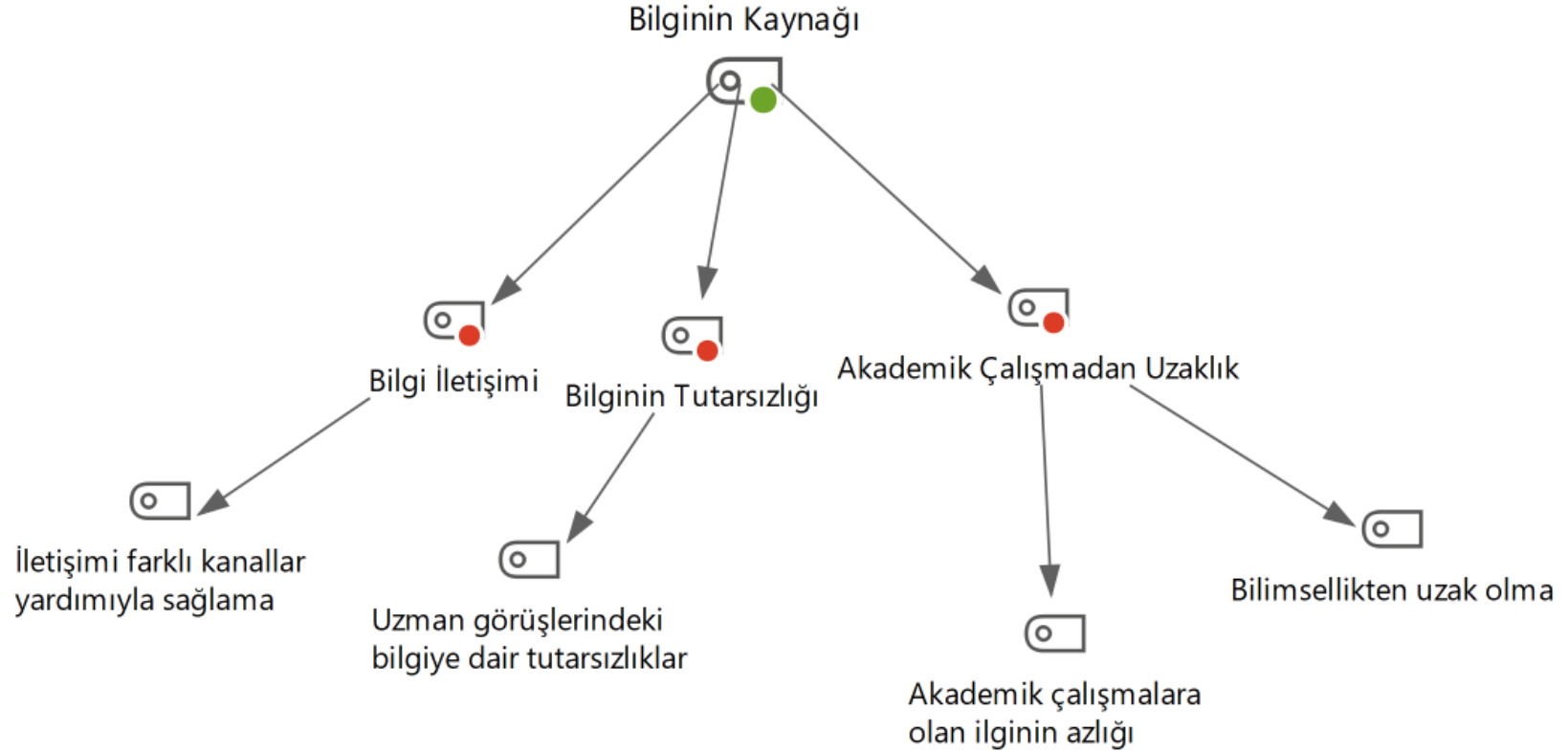
“Whatsapp daha bize özgü, daha gizli bir ortam, Facebook'ta yapılan paylaşımları herkes görüyor. Bundan dolayı Whatsapp'ta oluşturulan gruplarda örgütleniyoruz.” (Katılımcı 12).

“Facebook'ta ki paylaşımları okuyup, kendi içimizde süzgeçten geçirip, whatsapp grubumuzda paylaşıyoruz. Zaten bizim dernek üyeleri facebook kullanmayı bilmiyor olsalar da whatsapp mesajları okuyabiliyorlar.” (Katılımcı 5).

Önerme 2: Çölyak derneklerinin örgütlenmelerde önceliği bilginin gizliliği olmalıdır.

3.6.2.1.2. Bilginin Kaynağı

Çölyak hastalarının bilgiye ulaşabilmeleri, diğer taraftan derneklerin bilgi dağıtım kanallarına ilişkin üç kategori altında kodlar şekil 3.9'daki gibidir.



Şekil 3.9: Bilginin kaynağı teması kategori ve kodları

Tablo 3.7: Bilginin kaynağı teması kategori ve kod frekans sayıları

TEMA / Kategori / Kod	Tema Kategori Kod
Bilginin Kaynağı	25
Bilginin Tutarsızlığı	8
Uzman görüşlerindeki bilgiye dair tutarsızlıklar	8
Akademik Çalışmadan Uzaklık	7
Akademik çalışmalara olan ilginin azlığı	4
Bilimsellikten uzak olma	3
Bilgi İletişimi	10
İletişimi farklı kanallar yardımıyla sağlama	10

Tablo 3.7’de bilginin kaynağına ilişkin frekans dağılımı görülmektedir. Tablo incelendiğinde tema altında bulunan üç kategorinin içinde “bilgi iletişimi” en fazla tekrarlanan kod ($f_i = 10$) olarak görülmektedir. Çölyak derneklerinin farklı kanallar yardımıyla bireylere ulaşma ya da örgütlenme anlamında bir faaliyet içerisinde girdikleri görülmektedir. Bu kanalların içinde sosyal medya araçları ve yüz yüze görüşmelerle iletişimi sağladıkları belirtilebilir.

3.6.2.1.2.1. Bilginin Tutarsızlığı

Konu uzmanı kişilerin belli konulara ilişkin görüşleri arasında farklılıklar olması, hastalık gibi önemli konularda bireyleri ve toplumları çelişkiye bırakabilir. Bu durum bir probleme dair çözüm önerilerinin bir bütün halinde değerlendirilmesini ve paylaşılması gerekliliğini doğurur. Böylece bilgiden yararlanacak olanların tutarsız bilgilerle ilgilenmek yerine, doğru bilgiyle problemi gidermesi sağlanır.

“Çölyak dernek yöneticileri ile birlikte olduğumuz bir grubumuz var. Orada bir arkadaşımız X ürününün içinde gluten proteini olduğu ve kesinlikle çölyak hastaları tarafından tüketilmemesi gerektiğini söyledi. Bir başka arkadaşımız daha önceden bu ürünün tüketilmesinin herhangi bir sakınca doğurmadığını beyan etmişti. Her ikisinin de çölyak dernek başkanı olması ve kendilerine ait takipçileri olduğu düşünüldüğünde bilgiye dair bir çelişki yaşandı. Konu hala çözümlenmiş değil...” (Katılımcı 13).

Önerme 3: Bilgi doğru kaynaktan alındığında değerli ve faydalı bir bilgidir.

3.6.2.1.2.2. Akademik Çalışmadan Uzaklık

Hastalara doğruluğu tescillenmiş bilgiler vermek gereklidir. Çoğu çölyak hastasının süreci kendi lehine olumlandıramamasının temel sebeplerinden biri bilgiye dair kaynakların tutarsızlığıdır. Konu ile ilgili katılımcıların çoğu akademik anlamda elde edilen bulguların çok faydalı olduğu ancak mutlaka o bilginin de güncellenmesi yönünde çalışmalar yapılması gerektiğini ifade etmişlerdir.

“Internet’te yabancı kaynaklar da dâhil olmak üzere çölyak hastalığı ile ilgili birçok kaynak okudum. Üyelere bilgi verirken kulaktan dolma bilgilerin dışında altını doldurarak ve kaynak paylaşarak bilgi veriyoruz. Bu durum onların da konuya ilişkin rahatlamasını sağlıyor.” (Katılımcı 5).

Önerme 4: Bilgiye dair araştırmaların odak noktalarından biri akademik çalışmalar olmalıdır.

3.6.2.1.2.3. Bilgi İletişimi

Çölyak hastaları ile kurulacak iletişim birbirinden farklı kanallarla gerçekleştirilmesi gerekir. Farklı iletişim kanalları hastaların yaş, eğitim durumu, teknoloji kullanımı, gelir düzeyi, yaşanılan yer gibi faktörlerle göre ulaşabilme ve süreçlerine katkı sağlama anlamında yarar sağlar.

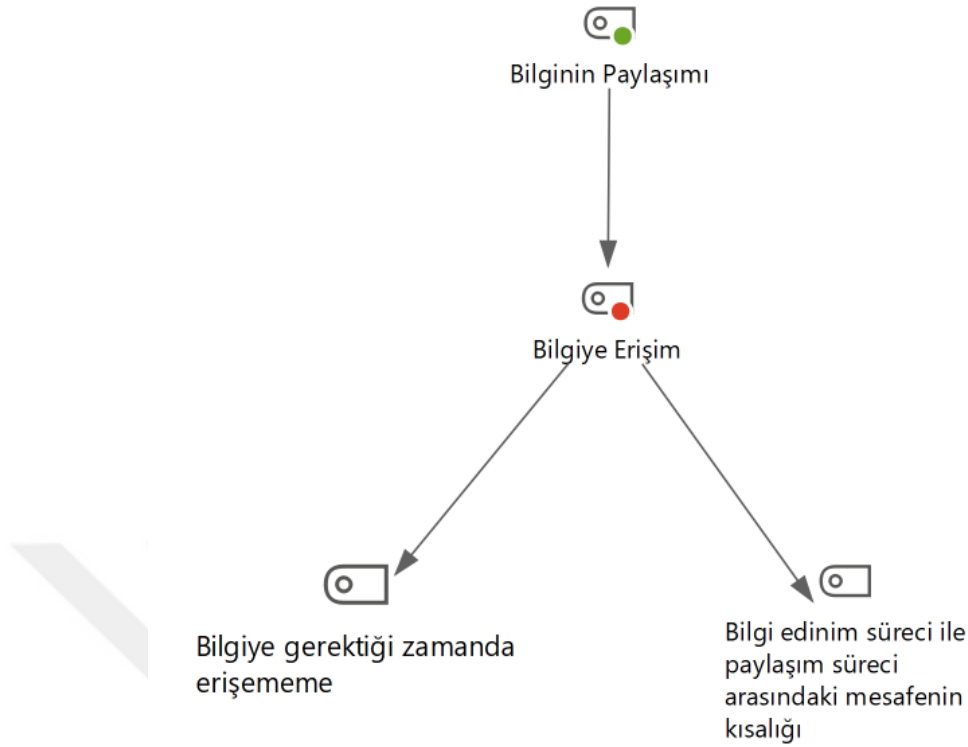
“Kimi üyelerimiz çok yaşlı, telefon kullanamıyorlar. Onların evlerine gidip, destek veriyoruz.” (Katılımcı 14).

“Herkes akıllı telefon kullanmalı gibi bir beklentimiz yok, biz onlara ulaşalım, görüşelim asıl derdimiz bu, bunun için çalışıyoruz.” (Katılımcı 9).

Önerme 5: Çölyak derneklerinin en etkin iletişim kanalı konuşmak ve görüşmek üzerine kuruludur. Onlara kendilerinin yalnız ve süreçlerinin çözümsüz olmadığı algısını vermektir.

3.6.2.1.3. Bilginin Paylaşımı

Sanal ortamda bilgi hızlı bir biçimde paylaşılır. Hastalıkla ilgili paylaşımlarda bu hızlı bilgi akışı belli zamanlarda bilginin doğruluğunu sorgulayabilir. Bilgi paylaşma ile ilgili yapılan analizlerde bilgiye erişim kategorisi içinde iki kod bulunmuş ve şekil 3.10’da görüldüğü isimlendirilmiştir.



Şekil 3.10: Bilginin paylaşımı teması kategori ve kodları

Tablo 3.8: Bilginin paylaşımı teması kategori ve kod frekans sayıları

TEMA / Kategori / Kod		Tema
		Kategori
		Kod
Bilginin Paylaşımı		9
Bilgiye Erişim		9
	Bilgiye gerektiği zamanda erişememe	7
	Bilgi edinim süreci ile paylaşım süreci arasındaki mesafenin kısalığı	2

Tablo 3.8’de bilgi paylaşımı teması altında elde edilen “bilgiye erişim kategorisi” belgeler içinde dokuz defa geçmiştir. Tabloda da görüldüğü gibi bilgiye ihtiyaç olunan zamanlarda, özellikle hastalarda “gerektiği zamanda aradığı bilgiye erişememe” kodu en fazla ($f_i=7$) görülmüştür.

3.6.2.1.3.1. Bilgiye Erişim

Hastalıklar, sorumluluk sahibi her insanın hassas noktasıdır. Kendisi, hatta çoğu zaman yakınının rahatsızlığı için bireyler çözüm arayışına girerler. Teknolojiye ilgili bireyler web siteleri, sosyal medya ortamlarından bilgiye erişirler. Konuyla ilgili bir katılımcının yaklaşımı aşağıdaki şekildedir.

“Üç yıl önce kızıma çölyak tanısı konmasıyla başladı herşey. Bu zamana kadar ne olduğunu bilmediğim çölyak, onunla mücadele edebilmek için, onu tanımamı sağladı.” (Katılımcı 4).

“Bir ürünün glütenli olup olmadığı hakkında elimizde somut veriler yok. Marketlerde bir elimizde sepet, bir elimizde telefon, ürün glütenli mi değilmi diye gruplara soruyoruz. Keşke bütün ürünlerin üzerinde glüten uyarısı yazsa...” (Katılımcı 8).

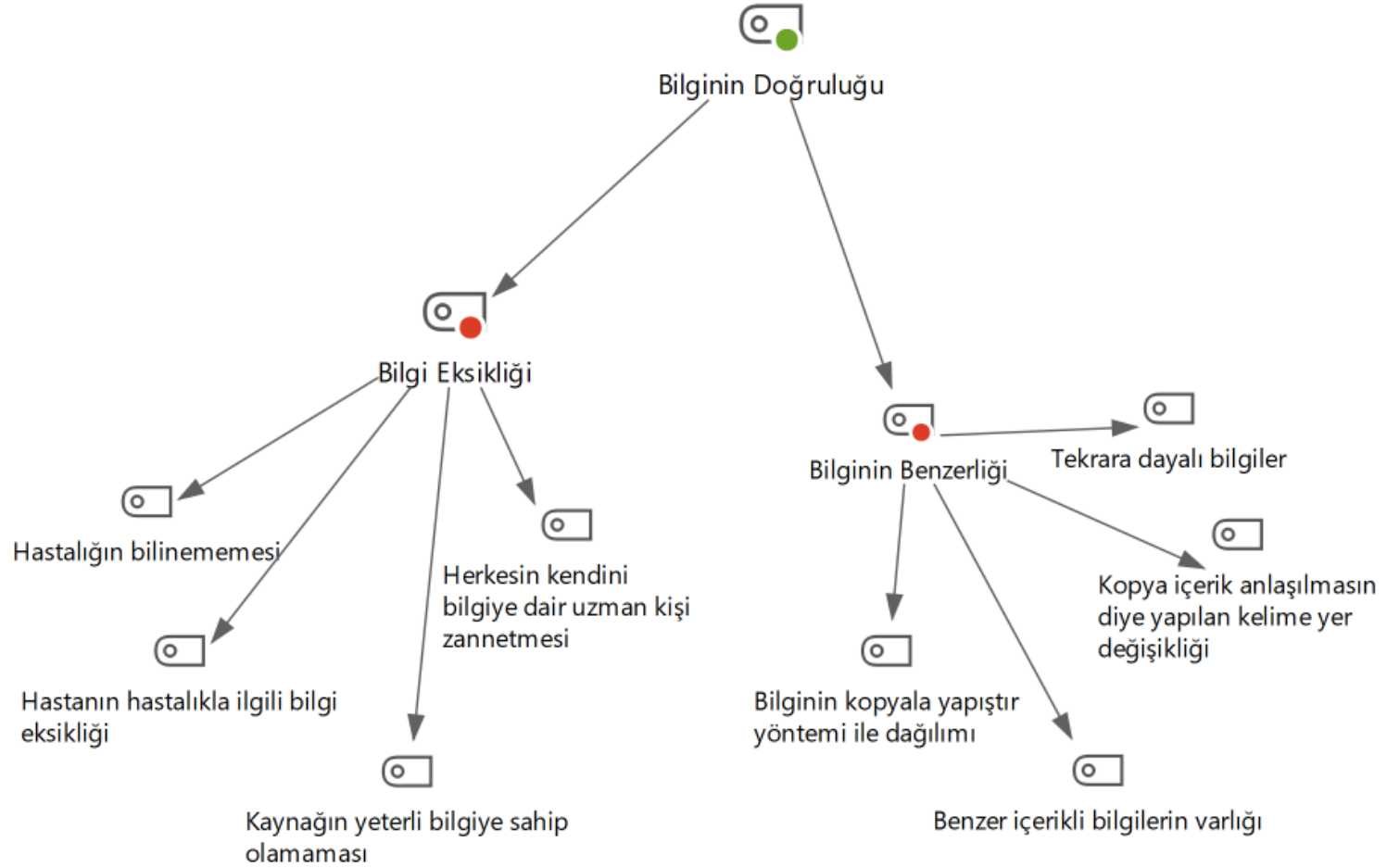
Bilgiye erişim süresi de hastalar için önemli bir ayrıntıdır. Bu şekilde yapılan paylaşımlar hastanın yalnız olmadığı ve cevap aldıkça, farklı zamanlarda farklı iletişimler kurma konusunda güdülenir. Konuya ilişkin bir katılımcı;

“Aramıza yeni katılmış biri Whatsapp grubumuzda ara ara sorular soruyordu, cevapta alıyordu. Sonrasında hiç mesaj yazmamaya başladı, merak ettim, sordum nerede olduğunu. Meğerse sorduğu sorulara cevap alması geciktiğinden başka gruba gitmiş ve orada daha hızlı cevap aldığını ifade etti. Bunda bizim de hatamız var, demek ki grubu iyi yönetememişiz.” (Katılımcı 11), şeklinde ifade etmiştir.

Önerme 6: Bireylerin bilgi isteklerini hızlı ve doğru bilgiyle cevaplamak, onların hastalık sürecinde kendilerini iyi hissetmelerine ve devamlılığına katkı sağlar.

3.6.2.1.4. Bilginin Doğruluğu

Çölyak hastalığının toplumda bilinirliğinin az olması sebebiyle hastalıktan mustarip bireyler konuya ilişkin sürekli bilgi arayışı içindedirler. Özellikle bilgiye erişme anlamında kullandıkları öncelikli kaynak sanal ortamdır. Bilginin bu ortamda yoğun paylaşımı doğruluğu tescillenmemiş, güncellenmemiş, geçerliliğini yitirmiş ya da benzer bilgilerin gereksiz yere bireylerin karşısına çekmesine sebep olur. Bilginin doğruluğu teması altında iki kategori barındırmaktadır. Temaya ilişkin kategori ve kodlar şekil 3.11’de görüldüğü gibidir.



Şekil 3.11: Bilginin doğruluğu teması kategori ve kodları

Tablo 3.9: Bilginin doğruluğu teması kategori ve kod frekans sayıları

TEMA / Kategori / Kod	Tema Kategori Kod
Bilginin Doğruluğu	61
Bilgi Eksikliği	41
Hastanın hastalıkla ilgili bilgi eksikliği	10
Hastalığın bilinmemesi	13
Kaynağın yeterli bilgiye sahip olamaması	8
Herkesin kendini bilgiye dair uzman kişi zannetmesi	10
Bilginin Benzerliği	20
Tekrara dayalı bilgiler	3
Benzer içerikli bilgilerin varlığı	9
Bilginin kopyala yapıştır yöntemi ile dağılımı	6
Kopya içerik anlaşılmasının diye yapılan kelime yer değişikliği	2

Bilginin doğruluğu temasına ilişkin iki kategori bulunmuştur. Tablo 3.9’da ilgili kategorilerin frekans dağılımları verilmiştir. Buna göre “bilgi eksikliği” kategorisi altında bulunan kodların frekans sayısı ($f_i=41$), “bilginin benzerliğine” göre ($f_i=20$) daha fazla bulunmuştur.

3.6.2.1.4.1. Bilgi Eksikliği

Özellikle sosyal medyada çok fazla karşılaşılan bilginin doğruluğu konusundaki tereddüt, sonrasında hastaların yanlış bilgilendirilerek, süreci yanlış yürütmesine sebep olur. Bununla ilgili bir katılımcının değerlendirmesi aşağıdaki gibidir.

“Bir gün telefonu elime aldığımda çok fazla sayıda mesaj olduğunu gördüm. Mesajları eskiden yeniye inceledim. Üyelerden biri bir ürünün tüketilip tüketilmediğini sormuş. Başka bir üye o üründe gluten yok, tüketebilirsiniz, ben yedim birşey olmadı şeklinde yorumda bulunmuş. Bunun üzerine soruyu soran üye ürünü tükettiğinde, hemen ishal ve kasma sıkıntıları başlamış. Tabi bu arada diğer mesajlar o ürünün yenmemesi, içinde üretim bandıyla alakalı gluten barındırabileceğini yazmışlar, ama iş isten geçmiş tabi...” (Katılımcı 4).

Bilginin doğruluğunun mutlaka uzman kişiler tarafından değerlendirilmesi gerekir. Kişilerin kendi deneyimlerini genel geçer kabul etmek, sorunlar yaratabilir.

“Ben,’nın paylaşımlarına çok güveniyorum. Araştırır, sorar ve yardım etmeyi sever. Dolayısıyla O’nun verdiği bilginin doğruluğuna güvenir ve paylaşıyorum.”
(Katılımcı 1).

Çölyak hastalığı toplumca çok fazla bilinmeyen bir hastalıktır. Kişiler çölyak hastası ancak tanı konmadığı için bu hastalıktan mustarip olduklarını bilmiyorlar. Çölyak farkındalığına dönük çalışmaların yapılması, hastalığa ilişkin bilgi sürecini de anlamlı kılacaktır.

Önerme 7: Örtük bilgi uzun süreli araştırma, deneyim ve tartışmalar doğrultusunda açık bilgiye dönüşebilir.

3.6.2.1.4.2. Bilginin Benzerliği

Özellikle sosyal ağ ortamlarında benzer içerikli bilgiler görece çok fazla bulunmaktadır. Bir probleme ilişkin yapılan yorumların içinden alınan küçük bir kısım, başka problemlere de çözüm oluşturur, algısı vardır. Doğal olarak bu durum devamında insanların yanlış bilgilenmesine sebep olabilir.

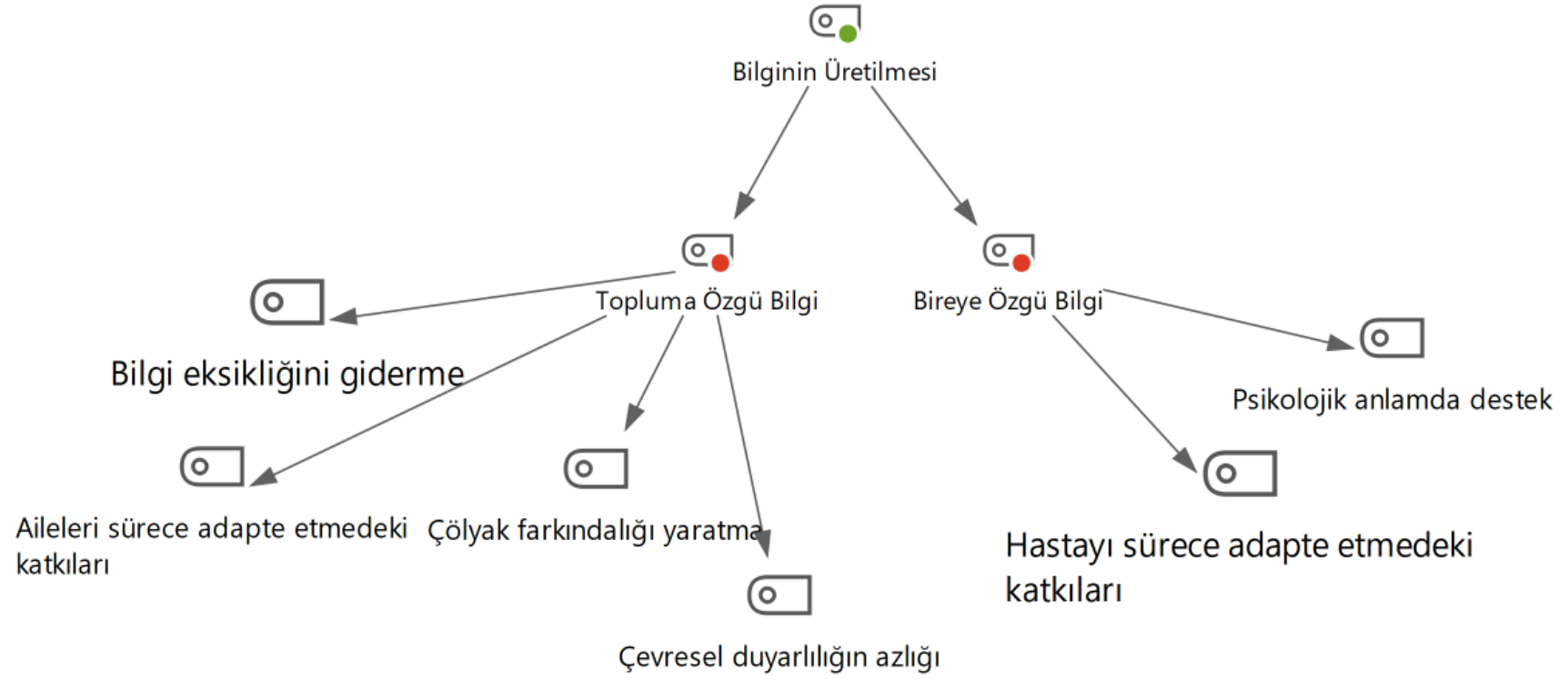
“Kopyala- yapıştır ile alınan o kadar çok bilgi var ki, baktığımız da bilgi on yıl öncenin bilgisi.” (Katılımcı 15).

“Kopya içerik anlaşılmasın diye kelimeler üzerinde yer değişikliği yapıyorlar, sanki kendi bilgisiymiş gibi.” (Katılımcı 6).

Önerme 8: Bilgi, konuyla ilgili bilgili kişilerin örgütlenerek deneyim ve görüşleri doğrultusunda ortaya çıkartılmalıdır.

3.6.2.1.5. Bilginin Üretilmesi

Teknolojinin gelişmesi ile bireyler bilgi ve iletişim araçları ile daha fazla zaman geçirmeye başlamışlardır. Bu durum eskiye göre daha fazla verinin oluşması ve işlenerek bilgiye dönüşümünü zorunlu hale getirmektedir. Çalışmada bilginin üretilme ortamları araştırılmış ve tema altında iki kategori oluşturulmuştur. Temaya ilişkin görsel şekil 3.12’deki gibidir.



Şekil 3.12: Bilginin üretilmesi teması kategori ve kodları

Tablo 3.10: Bilginin üretilmesi teması kategori ve kod frekans sayıları

TEMA / Kategori / Kod	Tema Kategori Kod
Bilginin Üretilmesi	76
Bireye Özgü Bilgi	26
Hastayı sürece adapte etmedeki katkıları	16
Psikolojik anlamda destek	10
Topluma Özgü Bilgi	50
Aileleri sürece adapte etmedeki katkıları	14
Bilgi eksikliğini giderme	16
Çölyak farkındalığı yaratma	10
Çevresel duyarlılığın azlığı	10

Tablo 3.10’da yeni bir bilginin inşası ya da üretilmesi ile ilgili yapılan analizler iki farklı kategori ortaya koymuştur. Üretilecek "bilginin “bireye özgü” ya da “topluma özgü” olması yönünde kategoriler incelendiğinde, topluma değer yaratacak ya da topluma dair yapılan bilgi odaklı çalışmaların frekans sayısının ($f_i=50$) bireye özgü yapılan çalışmalara göre ($f_i=26$) daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

3.6.2.1.5.1. Bireye Özgü Bilgi

Hastaya özgü bilgilerin temelinde psikolojik anlamda destek yer almaktadır. Bu durum özellikle yeni tanı almış hastaların sürece adaptasyonunu hızlandırır.

“Derneğimize gelen her hasta birbirinden farklı davranışlar sergilemektedir. İlk olarak hastalara genel bilgilendirme yaparız, her yeni gelen hastaya yaptığımız gibi. Sonrasında kişiyi dinler, anlar ve içinde bulunduğu duruma göre yardımcı oluruz.” (Katılımcı 3).

“Problemlili olan üyelerimiz için, psikolog desteği veriyoruz.” (Katılımcı 10).

“Sosyal medya platformları hastanın sürece uyumunu sağlama konusunda çok uygun bir yer değil, genel de yüz yüze bilgi vermeyi tercih ederiz.” (Katılımcı 7).

Önerme 9: Bireye özgü psikolojik destek, hastanın sürece uyumunu hızlandıran önemli bir bileşendir.

3.6.2.1.5.2. Topluma Özgü Bilgi

Toplumun bilinçlendirme anlamında yapılması gereken öncesinde doğru bilgi vermektir. Çölyak farkındalığı yaratma yönünde çalışmalar bu konu için yapılacak etkinliklerden geçer. Konuyla ilgili katılımcılardan birinin görüşleri şu şekildedir.

“Çölyak farkındalığı yaratmak derneğimizin ana çalışmaları içindedir. Bunun için geceler düzenliyoruz, okullara gidiyoruz, konferanslar düzenliyoruz. Oraya gelen herkese çölyacı anlatıyoruz.” (Katılımcı 15).

“Toplumda çölyak denildiğinde anlamıyorlar, ancak glutensiz beslenme dendiğinde ne olduğu hakkında tam olmasa da fikirleri var. Çölyak konusunda ciddi bilgi eksikliği var.” (Katılımcı 5).

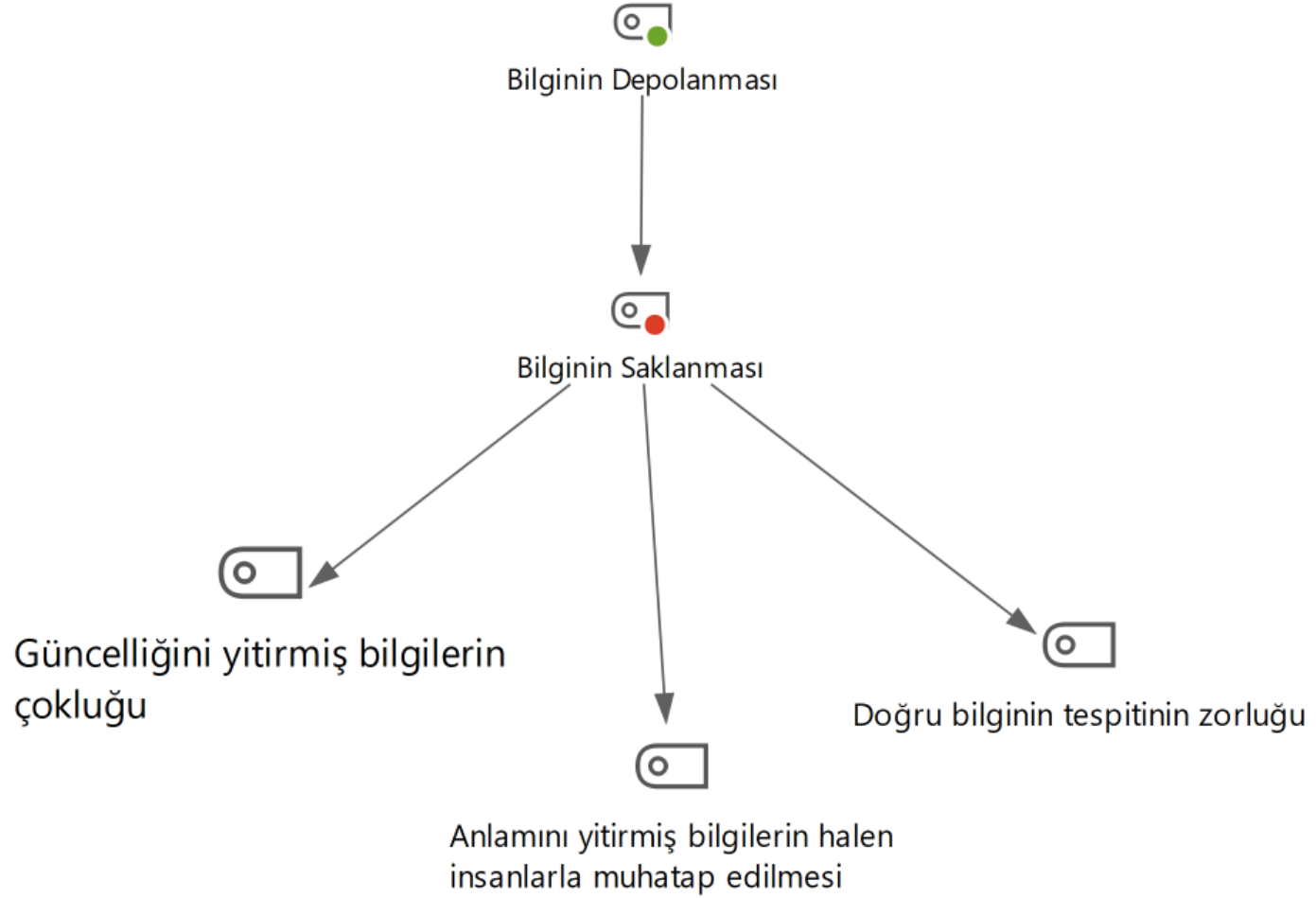
Çölyak tanısı almış olan hastaların önünde ki en büyük engel bilgi eksikliğidir. Onları hastalık sürecine alıştıran çeşitli paydaşlar bulunmaktadır. Tanıyı koyan doktor, yönlendiren diyetisyen ve sonrasında çevresel unsurlar (aile, dernek, sivil toplum kuruluşları, belediye, devlet vs.) bu katkıyı sağlar.

“Tek başımıza etkinlik yapmamız mümkün değil, yeterli kaynağımız yok. Ancak bireysel destekler, belediye ya da valilik yardımlarıyla faaliyetlerimizi yapabiliyoruz. Aslında bu taleple onlara gitmek bile bir farkındalık.” (Katılımcı 13).

Önerme 10: Farkındalık yaratmak, çevresel paydaşlarla beraber yürütülen etkin bir bilgi çevrimi olmalıdır.

3.6.2.1.6. Bilginin Depolanması

Bilginin depolanarak tekrar kullanılması bilgi süreçleri içinde önemli bir yer tutar. Çölyak hastalarının bilgiye ulaşmaları anlamında bilginin saklanması alt kategori içinde üç kod bulunmuş ve şekil 3.13'deki gibi gösterilmiştir.



Şekil 3.13: Bilginin depolanması teması kategori ve kodları

Tablo 3.11: Bilginin depolanması teması kategori ve kod frekans sayıları

TEMA / Kategori / Kod		Tema Kategori Kod
Bilginin Depolanması		13
Bilginin Saklanması		13
	Doğru bilginin tespitinin zorluğu	2
	Güncelliğini yitirmiş bilgilerin çokluğu	6
	Anlamını yitirmiş bilgilerin halen insanlarla muhatap edilmesi	5

Tablo 3.11’de bilginin depolanmasına ilişkin bir kategori bulunmuştur. Belgeler incelendiğinde kategoriye ilişkin kodların toplam frekans sayısının fi=13 olduğu bulunmuştur.

3.6.2.1.6.1. Bilginin Saklanması

Güncelliğini yitiren bilgileri insanların karşısına çıkarmak özellikle hastalık söz konusu olduğunda yanlış yönlendirmelere yol açabilir. Benzer durum, anlamını yitirmiş bilgiler için de geçerlidir. Bilgi daha yeni keşfedilmiş olsa da anlam olarak daha güçlü bir bilginin varlığı onun anlamının yitmesine sebep olur. Bunlar doğru bilginin keşfi için belli zorluklar yaratabilir.

“Glütensiz ürünlerle ilgili o kadar çok dosya var ki, ancak güncelliği konusunda şüpheleri beraberinde getiriyor. Dün glütensiz olarak raporlanan bir ürün için, her zaman glütensizdir demek doğru değil bence. Dönem dönem raporun güncellenmesi lazım.” (Katılımcı 2).

“Telefonlarda bir uygulama var. Ürünün barkoduna tuttuğumuzda bize ürünün glüten içerip içermediğini veriyor. Uygulama çok güzel olmasına rağmen güncel mi? Tereddütlerim var.” (Katılımcı 8).

“Temel bir tane kaynağımız yok, güncel glütensiz ürünlere ulaşabileceğimiz. Sadece ürünler de değil. Bir yere gittiğimiz de nerede yemek yiyebiliriz, glütensiz cafe, restoran var mı? Bunları bilmek isteriz açıkçası.” (Katılımcı 11).

“Geçenlerde Ankara’da glütensiz restoran olduğunu internet’ten öğrendim. İlgili yere gittim, bir de ne göreyim, restoran beş yıl önce kapanmış.” (Katılımcı 9).

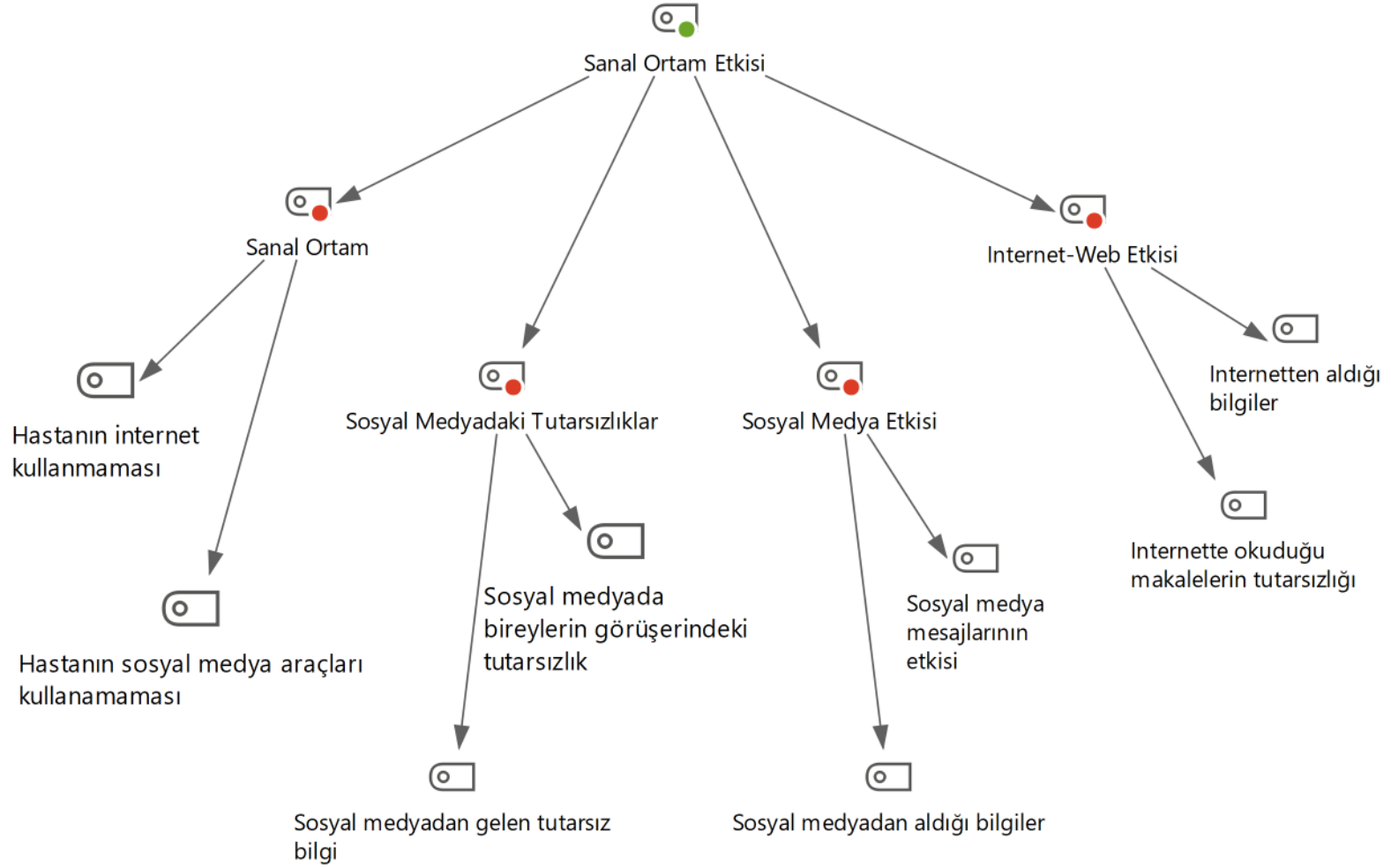
Önerme 11: Özellikle sanal ortamlarda bilginin güncelliğinin denetlenerek saklanması gerekmektedir. Böylece bilgiye erişmek isteyenlerin hızlı ve güvenilir bir

biçimde ulaşmaları sağlanacak ve süreçlerini anlamlandırmaya dönük özgüvenleri artacaktır.

3.6.2.1.7. Sanal Ortam Etkisi

Bilginin etkin çevriminin yapılması sanal örgütlerle sağlanabilir. Çölyak hastalarının öncelikli başvuru kaynaklarından biri sanal ortamlardır. Bilgi yönetimine ilişkin olumlu ve olumsuz etkilerinin analiz edildiği bu tema altında dört kategori şekil 3.14'deki gibidir.





Şekil 3.14: Sanal ortam etkisi teması kategori ve kodları

Tablo 3.12: Sanal ortam etkisi teması kategori ve kod frekans sayıları

TEMA / Kategori / Kod	Tema Kategori Kod
Sanal Ortam Etkisi	65
Internet-Web Etkisi	5
İnternette okuduğu makalelerin tutarsızlığı	2
İnternette aldığı bilgiler	3
Sosyal Medyadaki Tutarsızlıklar	22
Sosyal medyada bireylerin görüşlerindeki tutarsızlık	12
Sosyal medyadan gelen tutarsız bilgi	10
Sosyal Medya Etkisi	13
Sosyal medya mesajlarının etkisi	7
Sosyal medyadan aldığı bilgiler	6
Sanal Ortam	25
Hastanın sosyal medya araçları kullanamaması	12
Hastanın internet kullanmaması	13

Tablo 3.12’ye göre sanal ortamdaki yararlanan bireylerin taradıkları bilginin değerli ve kullanılabilir olması ile ilgili yapılan çalışmada sanal ortam etkisi temasının altında dört kategori bulunmaktadır. Bunların içinde sosyal medya, bireylerin en çok başvurdukları, dolayısıyla da tutarsız en fazla bilginin (fi=22) olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda sosyal medyanın etkisi (fi=13), bireylerin karar almada etkin bir platform olduğunu da ortaya koymaktadır.

3.6.2.1.7.1. Internet-Web Etkisi

Yapılan araştırmalarda hastalık tanısı alan bireylerin bilgi alma anlamında web sayfalarından yararlandıkları görülmektedir. Ancak sosyal ağlar ve platformlarının kullanılabilirliği arttıkça popülerliği de zamanla azalmaktadır. Web sitelerinde yer alan bilgilerin fazla olmasının yanında güncelliği konusunda tereddüt yaratmaktadır. Dolayısıyla farklı sitelerde yer alan bilgiler arasında tutarsızlıklar söz konusu olmaktadır.

“Derneğimiz ilk kurulduğunda web sayfamız vardı, hatta başka derneklerde de olduğunu görmüştük. Ancak site ilk kurulduğu gibi kaldı. Başta ilgilenenler vardı ama sonra yürütemedik ve kapattık.” (Katılımcı 6).

“Web sitelerinden eskiden çok yararlanırdım. Ama şimdi güncel bilgiye facebooktan ulaşabiliyorum” (Katılımcı 2).

“Hala faaliyette olan ve yaptığımız etkinlikleri yayınladığımız web sitemiz var. Elimizden geldiğince site kullanımına dönük farkındalık yaratıyoruz. Özellikle yeni tanı alanlar sitede ki bilgilerden yararlandıkça, hangi süreçleri yaşayacaklarını görebiliyorlar.” (Katılımcı 8).

Önerme 11: Web sitelerinin popülerliği günümüzde görece azalsa da halen bilgiye ulaşma anlamında etkin kaynaklardan biridir. Dolayısıyla varlığını sürdürebilmesinin temel unsuru bilgilerin güncelliği ve yeni bilgi üretmek olmalıdır.

3.6.2.1.7.2. Sosyal Medya Etkisi

Sosyal medya ortamı yazılı, sesli, görsel mesajların paylaşıldığı bir ortamdır. Buradaki mesajlar bilgi anlamında bireyleri farklı bilgilerle donatabilir. Buradan yararlanan bireylerin ilgili konuya dair algısı artar, farkındalığı yükselir.

“İlk tanı konduğunda bulunduğu yer itibariyle bilgi alamayan üyelerin olduğunu gördüm. Bunların öncelikli dayanağı akıllı telefonlarıydı. Burada ki paylaşımlar çölyak konusunda farkındalık yaratmıştır muhakkak.” (Katılımcı 9).

Sosyal medya ortamlarına erişim kolay olduğundan, paylaşım yapabilme ya da paylaşılanlara ulaşma anlamında bireylere kolaylık sağlar. Bireyin yaptığı bu paylaşımın kimileri tarafından okunup, kendilerince hareket geçirilme ihtimalleri bulunmaktadır.

“Ben sosyal medyanın gücüne inanırım. Yaptığım paylaşımlara dikkat ederim. Bir konuya ilişkin yeterli bilgim yoksa ekibimiz içinde arkadaşlara danışırım. Önceden yaptığım paylaşımlardan da biliyorum, takipçiler sizin ağzınızdan çıkacaklara bakıyor, çok dikkatli olmak ve doğru bilgi vermek lazım.” (Katılımcı 8).

Önerme 13: Günümüzde erişilebilirliği en kolay platform olan sosyal medya paylaşımlarında bireyler empati kurup, hareket etmelidir. Başkalarının yaptığı bir paylaşımın okuyanları olumsuz etkileme ihtimali olabileceği düşünülmelidir.

3.6.2.1.7.3. Sosyal Medyadaki Tutarsızlıklar

Brandingturkiye.com web sitesinin 2019 yılı whatsapp istatistikleri incelendiğinde dakikada dünya üzerinde 29 milyon mesaj gönderilmektedir. Bu kadar çok mesajın gönderildiği platformlarda bilgilerin de kaybolması, benzerliği ya da tutarsızlığı söz

konusu olabilir. Türkiye’de aktif olan çölyak temalı whatsapp grupları da benzer durumlarla karşılaşmaktadır.

“Sonuçlanmış olan bazı konular özellikle facebook’ta tekrar açılabilir. Acaba yeni bilgi mi, diye düşünürken aslında eskiye dair bilgi olduğu görülmekte. Aslında bilgi eğer sonuçlanmışsa orada yer almasa, herkesin kolaylıkla erişebildiği başka bir yere taşınsa daha iyi olur sanki.” (Katılımcı 15).

Bilgi daha önce analiz edilmiş, doğrulanmış bilgi bile olsa bireylerin o bilgiye ulaşamadıkları durumlarda anlamını yitirebiliyor.

“Ben facebook’ta daha önceki paylaşımlarımı göremiyorum. Çok fazla mesaj yazılmış, kaybolup gidiyor. Aynıısı whatsapp’ta da oluyor.” (Katılımcı 3).

Konu uzmanı kişilerin sosyal medyada kendilerine göre haklı gördükleri konuları tartışmaları da okuyucuların bilgi sahibi olmalarının önüne geçebiliyor. Bununla ilgili katılımcı konuya ilişkin düşüncelerini şöyle aktarıyor.

“Bazen kişilerin tartışmaları da kafalarımızı karıştırıyor. En son bir firmaya ait bir ürünün yenmeli mi, yenmemeli mi tartışması yaşandı. Yenmeli diyen kişi, ürüne ait analizleri yaptırdığını, ürün temiz raporunu aldığını söylerken, yenmemeli diyen kişi de neden firma bu analizleri yaptırmıyor, çekincesi mi var diyebiliyor. Bu da okuyanlar ve bilgi almak isteyenler için tutarsız bir durum yaratabiliyor.” (Katılımcı 11).

Önerme 12: Bilinçli bir şekilde kullanılan sosyal medya araçları bilgiye dair çıkarımlarımızı daha anlamlı hale getirebilir. Özellikle kaynağı belli ve güncel olan bilgilere öncelikli olarak güvenilmelidir.

3.6.2.1.7.4. Sanal Ortam

Her birey içinde bulunacağı durumu kendi duygu, düşünce, istek ve yetkinliklerine göre seçer. Örneğin, akıllı telefon kullanımına karşı bireyler olabileceği gibi, okuma alışkanlıklarını teknolojik ortama taşıma isteğinde olmayan bireylerde olabilir. Görüşmelerde konuya ilişkin Katılımcı yorumları aşağıdaki gibidir.

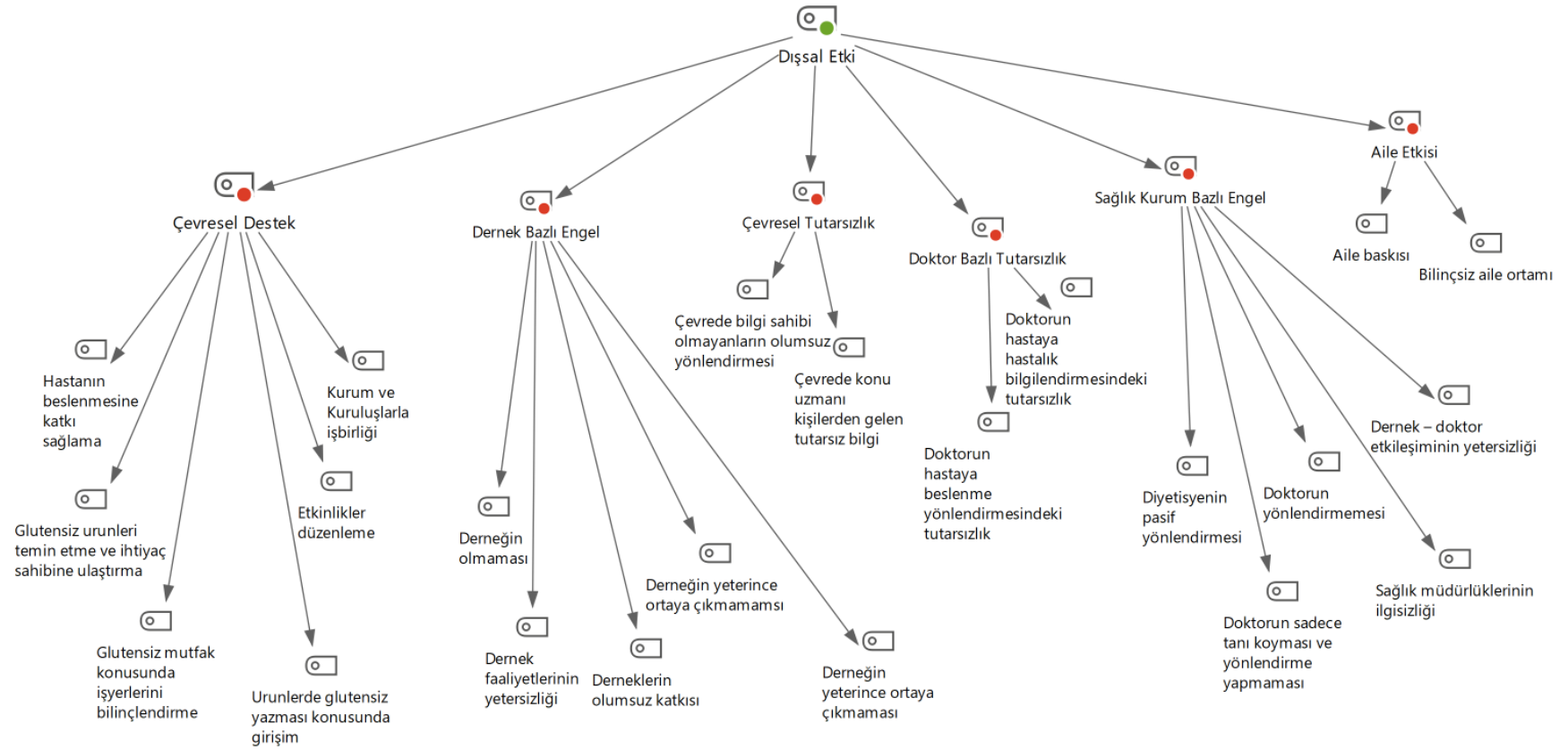
“Paylaşmak istediğimiz bilgileri whatsapp grubumuz dışında, çıkarmayı düşündüğümüz bir dergi var, orada yayınlamayı düşünüyoruz.” (Katılımcı 9).

“Mesela, ekmek yapma olayı. Benim şöyle bir projem var ve bunu aktif etmek üzereyim. Ekmek temel beslenme alışkanlıklarımızdan biri, her ne kadar son zamanlarda zararlı olduğu söylense de. Marketlerde glütensiz ekmek satılıyor ama fiyatı yüksek. Evde yapılmak istendiğinde nasıl yapıldığı konusunda bilgi sahibi olmayanlar, internette araştırma yaparak denemeler gerçekleştirebiliyorlar. İşte tam bu noktada glütensiz mutfak projemle, öğrenmek isteyenlere her türlü glütensiz ekmek, börek, tatlı vs. yapmayı öğretmek istiyorum. (Katılımcı 7).

Önerme 14: Destek ve yardım etme amaçlı yapılması planlanan eylemlerde, bireylerin istek, yetkinlik ve becerileri göz önünde tutularak harekete geçirilmelidir.

3.6.2.1.8. Dışsal Etki

Çölyak hastalarının hastalıkla ilgili bilgi edinme ortamları içinde öncelikle sağlık kurumları (doktor, diyetisyen vb.) gelmektedir. Toplumsal farkındalık bilgi edinme sürecinin önünde önemli engellerden biridir. Benzer engeller ya da katkıların analiz edildiği çalışmanın hasta dışındaki etkenleri araştırılmış ve altı kategori altında toplanmıştır. Analize ilişkin görsel şekil 3.15’deki gibidir.



Şekil 3.15: Dışsal etki teması kategori ve kodları

Tablo 3.13: Dışsal etki teması kategori ve kod frekans sayıları

TEMA / Kategori / Kod	Tema Kategori Kod
Dışsal Etki	151
Aile Etkisi	10
Bilinçsiz aile ortamı	6
Aile baskısı	4
Çevresel Destek	49
Ürünlerde glütensiz yazması konusunda girişim	2
Hastanın beslenmesine katkı sağlama	11
Glütensiz mutfak konusunda işyerlerini bilinçlendirme	8
Glütensiz ürünleri temin etme ve ihtiyaç sahibine ulaştırma	10
Etkinlikler düzenleme	10
Kurum ve Kuruluşlarla işbirliği	8
Çevresel Etki	10
Bilinçsiz çevre ortamı	10
Çevresel Tutarsızlık	15
Çevrede bilgi sahibi olmayanların olumsuz yönlendirmesi	6
Çevrede konu uzmanı kişilerden gelen tutarsız bilgi	9
Doktor Bazlı Tutarsızlık	15
Doktorun hastaya beslenme yönlendirmesindeki tutarsızlık	9
Doktorun hastaya hastalık bilgilendirmesindeki tutarsızlık	6
Dernek Bazlı Engel	23
Derneğin olmaması	16
Derneklerin olumsuz katkısı	1
Derneğin yeterince ortaya çıkmaması	2
Derneğin yeterince ortaya çıkmaması	1
Dernek faaliyetlerinin yetersizliği	3
Diyetisyen Bazlı Tutarsızlık	9
Diyetisyen yönlendirmelerindeki farklılık	4
Diyetisyen beslenme yönlendirmesindeki eksiklik	2
Diyetisyen hastalık bilgilendirmesindeki eksiklik	3
Dernek Bazlı Tutarsızlık	5
Dernek içi bilgi akışı problemi	2
Derneklerin hasta sürecinin iyi yönetememeleri	3
Sağlık Kurum Bazlı Engel	15
Dernek – doktor etkileşiminin yetersizliği	2
Sağlık müdürlüklerinin ilgisizliği	2
Doktorun yönlendirmemesi	3
Doktorun sadece tanı koyması ve yönlendirme yapmaması	3
Diyetisyenin pasif yönlendirmesi	5

Tablo 3.13’de çevresel anlamda özellikle dernekler, çölyak hastalığı ile ilgili yaptıkları farkındalık girişimlerinin sürece ve duruma yapılan katkılar içinde en fazla olduğu (fi=49) görülmektedir. Dışsal etki anlamında olumsuz olarak algılayabildiğimiz hastaya ya da sürecine yansıyan tutarsızlıkların (doktor bazlı tutarsızlık - fi=15, dernek bazlı tutarsızlık - fi=5, diyetisyen bazlı tutarsızlık - fi=9, çevresel bazlı tutarsızlık - fi=15) toplam frekansının fi=44 olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

3.6.2.1.8.1. Aile Etkisi

Çölyak hastalığı tanısı almış bireylerin süreçlerini kolaylaştırmada ailelerin etkisi oldukça fazladır. Yeni tanı almış hastalar daha çok kendi psikolojilerini iyi etme eğilimi içindedir. Çölyak hastalığının bilinen tek tedavi şekli “glütensiz diyet” olduğundan, çölyak hasta yakını bilinçli bir bilgi süreci içersine girerek hastanın bu diyetine katkı sağlamalıdır.

“Özellikle yaşı küçük çölyak hastalarının anne ve babalarının başlarda endişeli bakışları, zamanla süreci anlamlandırmış ve yaşam biçimine döndürdüklerini gördüm. Bunun en temel sebebi de çölyak hastalığı ve glütensiz beslenmeye dair doğru bilgilenmeleri.” (Katılımcı 3).

Bilinçsiz aile ortamının çölyak hastasına ciddi zararlar verdiği mutlaka bilinmelidir. Bununla ilgili katılımcıların verdikleri örnekler aşağıdaki gibidir.

“Babanın bir kereden bir şey olmaz deyip, glütenli çikolata ve şekerlemeleri vermesi sonucu çocukta olumsuz sonuçlar doğurmuştur. Babanın bilgisizliği sonucu karşılaşılan bu durum sonrası aileyi ciddi anlamda bilgilendirdiğimizi hatırlıyorum.” (Katılımcı 14).

“Kimi kadınlar bu durumu kendilerinde bir kusur olarak görüp, kocalarından saklayabiliyorlar.” (Katılımcı 2).

Önerme 15: Sadece hastalar değil, hasta yakınlarının da uyum sürecine alındığı ve uzmanlar tarafından çölyak farkındalık ve çölyak hastalık yönetimi eğitimleri verilmelidir.

3.6.2.1.8.2. Çevresel Destek

Çalışma gösteriyor ki çölyak hastalarına verilen en büyük destek çevreden geliyor. Bireyin sosyal çevresinin çölyak hastalığı konusundaki bilgisi, hastayı motive kılar ve

sürecini anlamlandırır. Bunun dışında devlet, belediye destekleri de bu anlamda önemlidir. Özellikle derneklerle kurdukları işbirlikleri, yapılan faaliyetler için kolaylaştırıcı bir güç oluşturur.

“İftar yemeği etkinliğimiz için belediyeden yer ve yemek desteğinin gelmesi sevindirici. Aynı organizasyonda belediye de glütensiz iftar paketleri hazırlayarak katkı sağladı.” (Katılımcı 3).

“Her sene doktor ve diyetisyenlerden oluşan bir grupta çölyak hastalarını bilgilendirdiğimiz konferans ve söyleşiler düzenleriz.” (Katılımcı 8).

“Derneğimizde bir mutfak oluşturduk ve çölyak hastalarıyla birlikte burada yemekler yaparız. Bazen profesyonel aşçılar çağırarak glütensiz yemekler konusunda farkındalık çalışmaları düzenleriz.” (Katılımcı 6).

“Derneğe gelemeyen çölyak hastalarına belediyenin hazırladığı glütensiz gıda paketlerini ulaştırırız.” (Katılımcı 1).

“Maddi destek kaynağı yaratmak için projeler yapıyoruz.” (Katılımcı 2).

“Milletvekilleri ile görüşülerek çölyak komisyonunun kurulması sağlandı. Komisyon hazırladığı sonuç raporunu meclis kürsüsünden okuyarak, farkındalık yarattı.” (Katılımcı 8).

“Okullarda çölyaklı öğrenciler için kantinlerde zorunlu glütensiz gıda bulundurma zorunluluğu getirildi. Aynı zamanda kimi üniversitelerde glütensiz öğrenciler ve çalışanlara dönük glütensiz menü çıkarıldı.” (Katılımcı 9).

Önerme 16: Çevresel farkındalık yaratma girişimlerinin temeli bilgi yönetim sürecidir. Çevrenin duyarlılığının artması ile destekleri çoğalabilir. Bu durum bundan etkilenen toplulukların yaşamını kolaylaştırabilir.

3.6.2.1.8.3. Çevresel Tutarsızlık

Bireyler kimi zaman çevreden aldıkları yanlış bilgilendirmelerden dolayı olumsuz etkilendikleri gibi, kimi zaman da uzman kişilerin verdikleri çelişkili yönlendirmelerle de etkilenirler. Konuyla ilgili katılımcılardan birinin ifadesi aşağıdaki şekildedir.

“Bir dönem belediye bize her türlü desteği verirken, yönetim değişikliği sonrası benzer destekleri belli sebeplerle alamama durumu ile karşı karşıya kalabiliyoruz.” (Katılımcı 7).

“Üç ay boyunca valilikten görüşme için randevu alamadım.” (Katılımcı 12).

3.6.2.1.8.4. Doktor Bazlı Tutarsızlık

Doktorlar hastaya çölyak tanısı koyduktan sonra diyetisyene yönlendirirler. *“Gastroenteroloji doktorum bana kesinlikle diyet yapmam gerektiğini söyledi. Ama dâhiliye uzmanı başka bir doktor yüzde 80 diyete uysan da sorun olmaz yaklaşımında bulundu. Bu tutarsızlık beni araştırmaya götürmek zorunda bıraktı ve tanı koyan doktorumun kararlı ifadesi ile %100 glütensiz diyete başladım.” (Katılımcı 13).*

3.6.2.1.8.5. Diyetisyen Bazlı Tutarsızlık

Diyetisyen çölyak tanısı almış bireylere glütensiz beslenme şekli ile ilgili bilgi verir. Aynı zamanda hastalarını ilgili şehirde varsa derneklerle iletişim kurması yönünde yönlendirme yapar. Hastayı özellikle hastalık sürecinin ilk dönemlerinde takip ederek sürece dair olumlu olumsuz durumlarla ilgili bilgiler de bulunur.

“Diyetisyen bana ne yapmam gerektiğini söyledi, ama asıl büyük resim benim kendi kendimle kaldığım ilk dönemlerdi. Keşke buna dönük bir hazırlık süreci de geçirseydim.” (Katılımcı 10).

3.6.2.1.8.6. Dernek Bazlı Tutarsızlık

Derneklerin kendi arasında bilgi çevrimine yönelik problemlerle birlikte, hasta sürecini iyi yönetememeleri belli çelişkileri beraberinde getirebilir.

“Dernek yöneticileri olarak bizler de bazen çelişkili ifadeler verebiliyoruz. Kendimizde ki bilgi eksikliği bu çelişkinin yaşanmasına sebep olabiliyor.” (Katılımcı 10).

3.6.2.1.8.7. Çevresel Etki

Sosyal farkındalık yaratma yoluyla ulaşılabilmesi düşünülen toplumda bazen farklı düşünceler ve yaklaşımlar sergilenebilir.

“Glütensiz ürünler satan işletmelere maalesef yersiz eleştirilerde bulunabiliyorlar. Ürünleri fazla fiyattan sattıkları ki maliyetlerini düşünmezler, toplumsal bir açık var

ve bunu kullanarak kendilerine maddi çıkar sağladıkları gibi. Oysaki bunların çoğalmasının yarattığı farkındalığın farkında olmamaları olumsuz bir etki yaratıyor.” (Katılımcı 11).

“Çölyak hastalığının tek tedavisi glütensiz diyetdir. Ben çölyak hastalığını iyileştirebilirim diyen para tuzakları çok büyük bir tehdit olarak algılanmalıdır.” (Katılımcı 16).

3.6.2.1.8.8. Dernek Bazlı Engel

Çölyak derneklerinin olmaması, derneğin kurulmuş ama faal olmaması, dernek faaliyetlerinin yetersizliği gibi unsurlar derneklerden yararlanmak isteyen bireyler için bir engel teşkil eder.

“Ülkemizde 40’a yakın dernek var, her ne kadar iyi niyetli kurulmuş olsalar da aktif faaliyet içinde olan 20’e yakın.” (Katılımcı 5).

Kimi dernekler kurulduktan sonra, yöneticilerinin o şehirden ayrılmasıyla dernek faaliyetleri zamanla yavaşlamış ve yapılamamaya başlamış. (Katılımcı 9).

3.6.2.1.8.9. Sağlık Kurum Bazlı Engel

Doktor, diyetisyen ve hastayla beraber sağlık kuruluşları birlikte bir paydaş oluştururlar. Bu paydaşlık hastaya tanı koyma, yönlendirme ve bunların fiziksel ve bürokratik işlemlerinin gerçekleştiği kurum ortamı. Paydaşların eksikliği sürece engel olacak bir durum ortaya koyabilir.

“Sağlık müdürlükleri çölyak dernekleri gibi etkin çalışmak zorundalar. Eğer söz konusu hasta ve sorunları ise onlarda özellikle bireysel ve toplumsal çalışmalarda önyak olmalılar.” (Katılımcı 5).

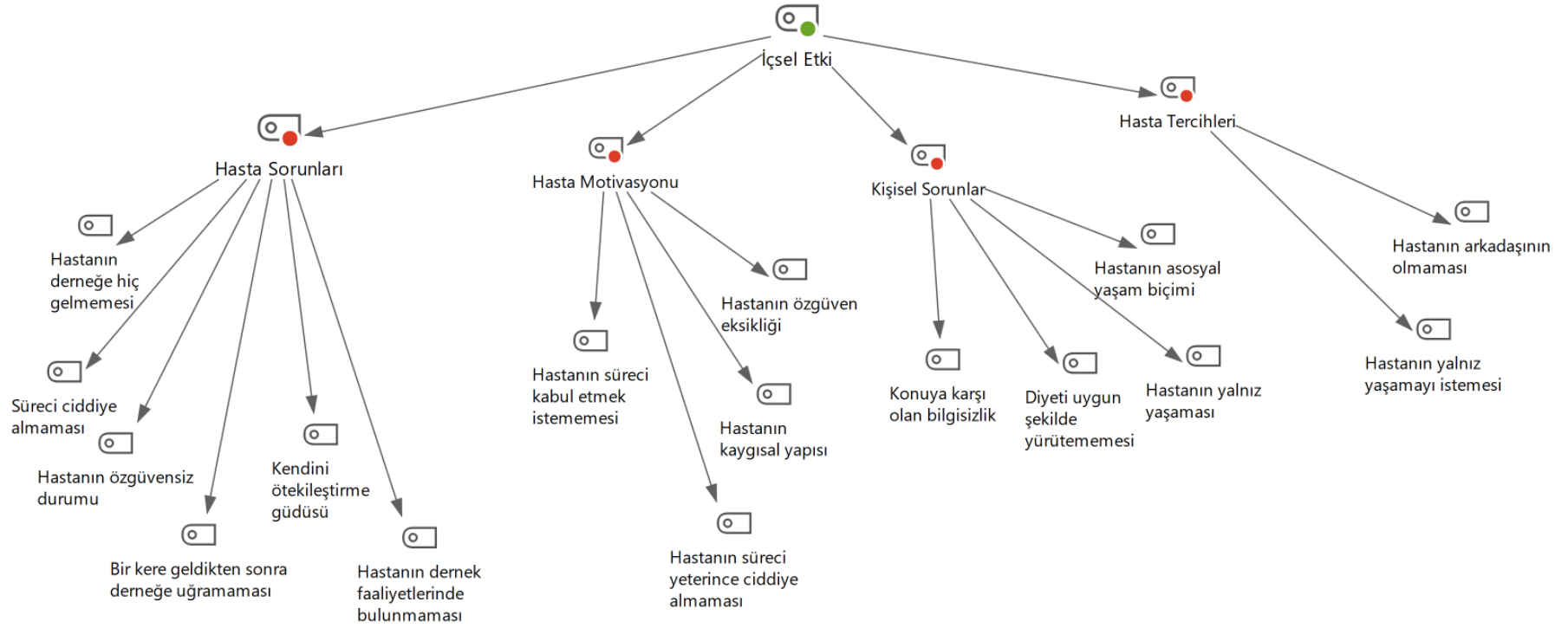
“İlimizde bulunan sağlık müdürlüğü hasta ile devlet arasında köprü görevi görür. Amacı hastanın hastalıkla ilgili değil (o doktorun görevi), hastalık sorunları ile mücadele etmektir.” (Katılımcı 15).

Önerme 17: Doktor ve diyetisyenin etkin bilgi paylaşımı ve sonrasında dernek bazlı bilgi yönetim süreci çölyak hastaları için olumlu bir sürecin başlangıcı olabilir.

3.6.2.1.9. İçsel Etki

Hastalığın renilmesi ve sürecin başarıyla yürütülmesi ya da yürütülmesi önündeki içsel faktörlerin analiz edildiği bu tema altında dört kategori bulunmuş ve şekil 3.16'daki gibi kodlarıyla beraber gösterilmiştir.





Şekil 3.16: İçsel etki teması kategori ve kodları

Tablo 3.14: İçsel etki teması kategori ve kod frekans sayıları

TEMA / Kategori / Kod	Tema Kategori Kod
İçsel Etki	84
Hasta Motivasyonu	24
Hastanın süreci kabul etmek istememesi	12
Hastanın kaygısal yapısı	4
Hastanın özgüven eksikliği	3
Hastanın süreci yeterince ciddiye almaması	5
Hasta Tercihleri	3
Hastanın yalnız yaşamayı istemesi	2
Hastanın arkadaşının olmaması	1
Kişisel Sorunlar	23
Hastanın asosyal yaşam biçimi	2
Diyeti uygun şekilde yürütememesi	7
Hastanın yalnız yaşaması	1
Konuya karşı olan bilgisizlik	13
Hasta Sorunları	34
Bir kere geldikten sonra derneğe uğramaması	4
Hastanın derneğe hiç gelmemesi	12
Hastanın dernek faaliyetlerinde bulunmaması	2
Kendini ötekileştirme güdüsü	3
Hastanın özgüvensiz durumu	5
Hastalıkla baş edememe kaygısı	2
Süreci ciddiye almaması	6

İçsel etki teması altında dört kategori bulunmuştur. Tablo 3.14’de hastanın kendisine yönelik destekleri reddetme eğilimleri gibi faktörlerin yer aldığı “hasta sorunları” kategorisi $f_i=34$ ile en fazla frekansa sahip kategori olarak görülmektedir. Yine hastanın kişisel sorunları ($f_i=23$) ve hasta motivasyonu ($f_i=24$) kategorileri birbirine yakın sonuçlar ortaya koymuştur.

3.6.2.1.9.1. Hasta Motivasyonu

Hastalara tanı konduktan sonra beliren motivasyonları hastanın kendini sürece uyumlamasını kolaylaştıracak ya da zorlaştıracaktır. Bununla ilgili katılımcılar görüşlerini aşağıdaki gibi ifade etmişlerdir.

“Tanı alan hastalar kendileri ya da bir yakınları ile derneğimize geldiklerinde onlara bilgi veririz. Ancak anlatılanlar bu zamana kadar ki alışkanlıklarının dışında

olduğundan süreci reddetme ve sinirlilik refleksi verebilirler. İşte hasta için en kritik dönem bu dönem. Sonrasında hastanın motivasyonunu arttırıcı çözümler bulunduğu olumsuz tavırlar, kabul etme ve yaşam biçimine doğru evrilebilir.” (Katılımcı 8).

Bireyler içselleştiremedikleri süreçleri ciddiye almadan yaşayabilirler. Sağlık gibi önemli konularla ilgili önem gösterilmeyen durumlar sonrasında sıkıntılar yaratabilir.

“Diyetin nasıl gidiyor diye sorduğumuz soruya, ara ara diyeti kaçırabiliyorum diye yanıtlar alabiliyorum.” (Katılımcı 5).

“Bir kere glütenli yedim, birşey olmadı şeklinde ifadeler bütünüyle hastanın bilgi eksikliği olduğunu gösteriyor.” (Katılımcı 13).

3.6.2.1.9.2. Hasta Tercihleri

Hasta hastalık sürecini olumlu olumsuz taraflarını bilip, kendi bildiği şekilde yaşama eğilimi içine girebilir. Konuya ilişkin katılımcı aşağıdaki şekilde görüş bildirmiştir.

“Çölyak hastalığı yaşam süreci ile ilgili bilgi sahibi olup, çalışmalarımıza katılmak istemeyen, diyete uyduğu için sağlıklı olan üyelerimiz var, onlarla sık sık bir araya gelmiyoruz. Kendi araştırmaları doğrultusunda çözümleri var bu kişilerin. Genelde de yalnız yaşayan, sosyal kişilerdir.” (Katılımcı 4).

3.6.2.1.9.3. Hasta Sorunları

Çölyak hastası bireylerin hastalık süreçlerine ilişkin belli başlı sorunları olabilir. Bu sorunlarla mücadele etme/etmeme sonucunda birey süreci etkin olan/olmayan sonuçlarla karşılaşabilir.

“Hastaya yapılması gerekenleri anlattıktan sonra, kendinden emin bir şekilde ben bütün bunların üstesinden gelirim, hatta öğrendikten sonra başka hastalara da destek olurum yaklaşımı ile hastalığa hazırbulunışlığı olduğunu göstermiştir.” (Katılımcı 6).

“Bir üyemiz tanı konduktan sonraki ilk başlarda derneğe sürekli uğrardı, ancak sonra gelmemeye başladı. Ya süreci öğrenci ya da vazgeçti.” (Katılımcı 14).

3.6.2.1.9.4. Kişisel Sorunlar

Kişilerin sosyal yaşam biçimi ve tercihleri tanı konduktan sonra da benzer şekilde devam eder. Kişisel olarak mevcut alışkanlıklarından vaz geçmek istemezler. Eğer

birey tek başına ve yalnız yaşıyorsa sorunları da beraberinde getirir. Bu durum hastanın bilgi edinme sürecinde de sorunlar yaratabilir.

“Başkası tarafından yönlendirildiğimiz çölyak hastası bir arkadaşının evine gittiğimizde çölyak hastalığı ile ilgili bilgisi olmadığını anladık. Nitekim masanın üzerindeki ekmek dikkatimizi çekmişti. Uzun uzun anlatmamıza rağmen ikna etmede başarılı olamadık. Hastanın tanı öncesinde var olan kişisel problemlerinden arınamaması çölyak sürecini de olumsuz etkilemiş.” (Katılımcı 7).

İçinde bulunduğu duruma uyum sağlama konusunda problem yaşamayan bir katılımcı da konuya ilişkin görüşlerini aşağıdaki gibi ifade etmiştir.

“Benim zaten halen mücadele ettiğim hastalıklarım var, sen çölyaksın dediklerinde o gün sürece motive oldum ve ne yapmam gerektiğini öğrendim, hiç zorlanmadım.” (Katılımcı 2).

Önerme 18: Hastalara yapılacak bilgi ve yönlendirmelerin hastada karşılık bulmasının öncelikli şartı hastanın bu süreci kabul etme eğiliminde olmasıdır.

Tablo 3.15’de tüm görüşmelerin analizinde ortaya çıkan anahtar kelimeler ve ifadeler yer almaktadır.

Tablo 3.15: Görüşmelerin analizinde ortaya çıkan anahtar kelimeler ve ifadeler

Hasta	Örgütlenme	Bilinçsiz
Bilgi	Whatsapp	Yetersiz
Sosyal	Facebook	Yönetim
Dernek	Çölyak	Yönlendirme
Medya	Glüten	Destek
Çevresel	Aile	Tutarsızlık
Diyetisyen	Faaliyet	Engel
Doktor	Akademik	Belediye

3.6.2.2. Alt amaçlara göre bulguların değerlendirilmesi

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın temel amacı doğrultusunda oluşturulan alt amaçlara ait elde edilen bulguların sonuçları değerlendirilmektedir.

3.6.2.2.1. Yeni çölyak tanısı almış hastalarla iletişim kuramama nedenlerini araştırmak.

Yeni çölyak tanısı almış olan hastalara doktor ve diyetisyen yönlendirmesi sonrası süreçlerini kendilerine göre düzenliyorlar. Hastalar glütensiz beslenme biçimine göre çölyak hastalığını kendileri için bir yaşam biçimine döndürmek zorundadırlar. Bunu sağlayan hastalar hastalığın yarattığı olumsuz durumların üstesinden gelerek diyetle beraber sağlıklı bir şekilde hayatlarını devam ettirmektedirler. Bunun en etkin yollardan birisi çölyak hastalık sürecini doğru yönlendirmelerle anlamaktır. Bilgiye ulaşmanın yollarından biri, çölyak tanısı almış hasta ya da yakınları tarafından kurulan derneklerdir. Çölyak tanısı almış hastalar derneklerle iletişim içine girerek süreci kendileri için olumlu bir duruma döndürürler.

Derneklerle iletişim kuramama nedenleriyle ilgili olarak katılımcıların görüşleri aşağıdaki gibidir.

“Kızıma tanı ilk konduğu zamanlarda sağlık müdürlüklerine gittiğimde onların da konuyla ilgili yeterince bilgiye sahip olmadığını gözlemledim. Bu durum beni dernek kurmaya teşvik etti açıkçası.” (Katılımcı 4).

“Hasta süreci kabul etmek istemiyor.” (Katılımcı 2).

“Dernekte yapılan bir faaliyet sonrası insanların bizi arayıp her türlü faaliyette gönüllü destek olmak istiyor, demeleri çok sevindirici” (Katılımcı 12).

“Derneğimize gelen hasta ya da yakınlarına ilk olarak sosyal medya ortamlarını kullanıp kullanmadıklarını sorarız, bu önemli.” (Katılımcı 9).

Görüşmelerden elde edilen kodların analiz edilmesiyle alt amaca uygun kategori ve temalar Tablo 3.16'daki gibidir.

Tablo 3.16: Yeni çölyak tanısı almış hastalarla iletişim kuramama nedenleri

Kategoriler	Sıklık	Temalar	Sıklık
Hasta Motivasyonu	24	İçsel Etken	27
Hasta Tercihleri	3		
Sağlık Kurumu Engeli	15	Dışsal Etken	48
Dernek Engeli	23		
Çevresel Engeller	10		
Sosyal Medya Tutarsızlıkları	22	Sanal Ortam Etkisi	35
Sosyal Medya Etkisi	13		
Bilgi Örgütlenme	16	Bilgi Yönetimi	87
Bilgi Yönetimi Örgüt Tipi	71		
Bilgi Eksikliği	41	Bilginin Doğruluğu	41
Bireye Özgü	26	Bilginin Üretilmesi	26

Araştırma sonuçları incelendiğinde kategorilerin 6 tema altında toplandıkları görülmektedir. Tanı almış hastalarla iletişim kurulamamasının odak noktası bilgidir. Tablo 3.16’de analiz sonucunda bilgi çevrimine dair bulgular incelendiğinde; bilgi yönetimi, doğruluğu ve üretilmesi yönünde incelenen 16 görüşme belgelerinde 154 defa tarandığı görülmektedir. Özellikle çölyak derneklerinde bilgiye dair yapılan faaliyetlerin doğru yönetilmesi gerekmektedir. Bunun yanında, yeni üretilecek veya hali hazırda var olan bilginin güncelliği ve doğruluğuna dönük çalışmaların yapılması gerekmektedir.

Hastanın tanı aldıktan sonra hastalık sürecine yönelik uyumu ($f_i=27$) ya da kendi kişisel tercihleri ($f_i=3$), toplumda iletişim konusunda sorunlar yaşayacağı bir duruma getirebilir.

Hastaya dair etkilerin dışında, dışsal faktörlerde Tablo 3.16’da belirtildiği gibi ($f_i=48$) önemli bir boyut olarak görülebilir. Doktorun ya da diyetisyenin tutumu, dernekte yaşanan deneyimlerin vasatlığı ya da aile arkadaş yaklaşımındaki olumsuzluklar hastayı hastalık sürecinden uzaklaştıran etmenler olarak karşımıza çıkar.

Sosyal medya paylaşımlarındaki ($f_i=35$) bilgilerin farklılıkları, güncel olmaması, aranılan bir bilginin bulunamaması da kişinin motivasyonunu azaltan etmenler olarak karşımıza çıkar.

3.6.2.2.2. Çölyak hastalarının hastalık sürecini kabul etmeme nedenlerini araştırmak.

Yeni tanı almış çölyak hastalarının hastalık süreçlerini kabul etme durumları arasında farklılık göstermektedir. Ancak kabul sürecinin kısalığı hastanın hastalığa bakışını önemli düzeyde değiştirecek ve hasta süreci olağan bir durum gibi algılayacaktır. Böylece başlangıçta kendisi için zor görünen bu durumu günlük faaliyetleri içinde yer alan kendisine zor gelmeyen bir boyuta taşımış olacaktır.

Araştırma ile ilgili olarak katılımcıların görüşlerinden bazı örnekler aşağıdaki gibidir:

“Ülkemizde dernek kurulmuş ancak yeterince düzgün çalışmıyor. Böyle olunca hasta derneğe bir kere uğruyor, bir daha gelmiyor” (Katılımcı 10).

“Derneklerden beklentiler çok yüksek, ama elle tutulur faaliyetler yapanların sayısı da o kadar az ki” (Katılımcı 5).

“Hastanın ailesinin bilgi düzeyi yeterli olmadığından hastalık kabul süreci uzayabiliyor.” (Katılımcı 9).

“Yüz yüze geldiğimiz hastaya daha kolay ulaşabiliyoruz.” (Katılımcı 14).

“Sosyal medya gruplarında o kadar yanlış paylaşımlar var ki.” (Katılımcı 11).

Yapılan görüşmelerden elde edilen kodların analiz edilmesiyle alt amaca uygun kategori ve temalar Tablo 3.17’deki gibidir.

Tablo 3.17: Çölyak hastalarının hastalık sürecini kabul etmeme nedenleri

Kategoriler	Sıklık	Temalar	Sıklık
Hasta Motivasyonu	24	İçsel Etki	81
Hasta Sorunları	34		
Kişisel Sorunlar	23		
Sağlık Kurumu Engeli	15	Dışsal Etki	107
Aile Etkisi	10		
Çevresel Etki	10		
Çevresel Destek	49		
Dernek Bazlı Engel	23		
İnternet-Web Etkisi	5	Sanal Ortam Etkisi	18
Sosyal Medya Etkisi	13		

Tablo 3.17’de, yeni çölyak tanısı almış olan hastaların hastalık sürecini neden kabul etmedikleri üzerine bulgulara yer verilmiştir. 10 kategori ve 3 tema altında belirlenen analiz bulgularına göre hastaların hastalık süreci üzerine etkili dışsal etkilerin

boyutunun ($f_i=107$) fazla olduğu bulunmuştur. Burada derneğin olmaması ya da dernek faaliyetlerinin aktif olmaması sebebiyle hastalar kendilerini sürece dair yabancılayıp, olumsuz bir durum içine girebilmektedirler. Bu durumun tersi de görülmekte, derneklerin etkin çalışmaları, verdikleri destek hastanın sürecini kolaylaştırıcı unsur olarak görülmektedir.

Tablo 3.16'da dışsal faktörlerin yanında içsel etki temasının da ($f_i=81$) hastaları etkiledikleri görülmektedir. Aslında hastanın kendine dair yaşadığı sorunlarda ciddi anlamda hastanın süreci iyi yönetememesine sebep unsurlar görülmektedir. Bu durumun temel kaynağı hastanın motivasyonu ve tercihleridir. Ayrıca özgüven eksikliği, kaygısal yapısı, yanlılığı tercih etmesi gibi psikolojik unsurlar da içsel faktörler olarak görülmekte ve hastalık sürecine karşı bir hal almasına sebep olmaktadır. Doğru bilginin alınması konusunda hastalara sanal dünya tehdidi olarak bulunan bir diğer temadır. Burada hastanın özellikle hastalık sürecinin ilk aşamalarında sosyal medyadan yardım almak isterken birbiriyle çelişkili yorumların yer alması doğru bilginin hangisi olduğu konusunda hastanın sürecini olumsuz etkilemekte ve tutarsız yorumlardan dolayı hasta bulunduğu ortamdan uzaklaşmaktadır.

İçsel etki ve dışsal etki temaları kadar olmasa da sanal ortam etkisinin de hastaların sürecini olumlu ya da olumsuz etkiledikleri görülmektedir. Özellikle sosyal medya araçları üzerinde yapılan mesajlarda hasta, aradığı bilgiyi bulamama, yazılan mesajın içeriğinden etkilenme, bilgilerin doğruluğu anlamında tereddüt yaşama, tutarsız bilgilerin olması gibi nedenlerden kaynaklı unsurlar süreçlerini etkiledikleri söylenebilir.

3.6.2.2.3. Türkiye'de faaliyet gösteren çölyak derneklerinin bilgi yönetimi bağlamında örgütlenmelerini araştırmak.

Türkiye'de faaliyet gösteren çölyak dernekleri derneğe üye bireylerle sürekli iletişim içerisinde olarak dernek faaliyetlerine katkı sağlamaktadır. Bu durumun çölyak farkındalığı yaratma anlamında etkileşimi yüksek sonuçlar doğurduğu ifade edilebilir. Faaliyetler öncesi, sırası ve sonrası yapılacak değerlendirmeler, haber paylaşımı, ihtiyacı olanlara destek olma vb. anlamında çalışma sürecini hızlandırmak etkin bir iletişimin olmasıyla mümkün olmaktadır.

Konuyla ilgili olarak yapılan görüşmelerden örnekler aşağıdaki gibidir:

“Whatsapp üzerinden yapılan paylaşımlarla bilgi sürecini hızlandırabiliyoruz.” (Katılımcı 9).

“Bizim 20 kişilik bir ekibimiz var. İçinde çeşitli meslek gruplarından gelen insanlar var. Bilginin doğruluğu bu ekip tarafından sağlanmakta, sonra toplumla paylaşılmaktadır.” (Katılımcı 8).

“Ağırlıklı olarak whatsapp ve facebook üzerinden örgütleniyoruz.” (Katılımcı 3).

“Dernek içinde 5 kişilik bir yönetim ekibimizle 7/24 paylaşımda bulunuruz, doğru bilgiyi bulmak için, ancak diğer üyelerle yaptığımız paylaşımlarda zaman konusunda bu kadar esnek değiliz.” (Katılımcı 5).



Şekil 3.17: Çölyak derneklerinin bilgi yönetimi bağlamında örgütlenmeleri

Şekil 3.17'e göre özellikle sosyal medya araçlarından whatsapp uygulaması ile aylık yapılan yüz yüze paylaşımlarda olduğu gibi örgütlenme için en tercih edilen yöntemdir. Bilgiyi ulaştırma bağlamında süreci hızlandıran bu ortamlarda doğru örgütlenmelerle doğru paylaşımlar yapmak olasıdır. Bir katılımcı *“biz kendi içimizde doğru organize olamazsak, üyelerin bizden beklentilerini karşılamada çok büyük sorunlar yaşarız. Amacımız hızlı bir şekilde, doğru bilgiyi paylaştırarak onların hayatlarını kolaylaştırmak olmalıdır”*, diyerek örgütlenmenin önemine vurgu yapmıştır.

3.6.2.2.4. Çölyak hastalarının sanal örgütlerde ki paylaşımlarının yarattığı bilgi kirliliğinin düzeyi ve boyutlarını araştırmak.

Çölyak hastalarının bilgiye eriştikleri öncelikli kaynakları internet ya da sosyal medya olmaktadır. Ancak bir konuya ilişkin bilgilerinin olmaması, okudukları bilginin doğruluğu konusunda akıllarında bir tereddüt bırakmaktadır. Bu durumu sorgulayan hastalar alternatif bilgi erişim kaynaklarına ya da aynı kaynaktan, farklı bir kanaldan bilginin doğruluğunu araştırmaktadırlar. Bu durumu sorgulamayan hastalar bu paylaşımlardan kaynaklı yanlış bilgilere sahip olabilirler. Diğer taraftan özellikle sosyal medya platformlarında yapılan paylaşımların fazlalığı görece çok fazla sayıda veri beraberinde getirmektedir. Verilerin işlenmesi sonucu enformasyona ve yine işlenerek bilgiye dönüşmesi birey ve toplum tarafından kullanılan anlamlı sonuçlar doğurur.

Tablo 3.18: Sanal örgütlerde ki paylaşımların yarattığı bilgi kirliliği düzey ve boyutları

Kategoriler	Sıklık	Temalar	Sıklık
Bilgi Eksikliği	41	Bilginin Doğruluğu	61
Bilginin Benzerliği	20		
Bilginin Tutarsızlığı	8	Bilginin Kaynağı	15
Akademik Çalışmadan Uzaklık	7		
Bilginin Erişim	9	Bilginin Paylaşımı	9

Tablo 3.18’de toplam 16 görüşmede 41 defa bilgi eksikliği olmasına rağmen paylaşımların yapıldığı önemle ifade edilmiştir. Bu durum o bilgiden yararlanacaklar için bir sorundur. Aynı zamanda aynı bilgilerin farklı kaynak ya da kanallarda farklı biçimde ifade edilmesi de tutarsızlık yaratan bir durum oluşturur. Tablo 3.17’de analiz edilen belgelerde bilgi tutarsızlığı 8 kere görüşmelerde ifade edilmiştir. Araştırılan bir konunun akademik unsuru yoksa ($f_i=7$), o kaynaktan gelen bilginin doğruluğu konusunda bir tereddüt oluşturabilir. Diğer taraftan paylaşılan bilgilerin tekrar paylaşılması, yani benzer verilerin varlığı ya da bilgi eksikliği olmasına rağmen yapılan paylaşımlar, o bilgiden yararlanacak olanlar için olumsuz bir durum oluşturur. Görüşmelerde katılımcılar konuya ilişkin ifadeleri aşağıdaki gibidir.

“Keşke her türlü bilgi sosyal medyada hemen paylaşılmasa.” (Katılımcı 10).

“Geçenlerde facebookta yapılan bir paylaşım yarım saat sonra paylaşan tarafından yanlış bilgi denip, geri çekildi. Sağlık gibi önemli bir alanda, bu paylaşımlar, sonrası için çok büyük sorunlar yaratabiliyor” (Katılımcı 9).

3.6.2.2.5. Çölyak tanısı alan hastaya verilen ilk bilgilendirmede tutarsızlıkları araştırmak.

Bilgiye dair tutarsızlıkların olması, bilginin doğruluğu konusunda kuşku yaratır. Çölyak tanısı alan hastalara ilk bilgilendirme doktor ve diyetisyenler tarafından verilmektedir. Ancak belli sebeplerle hasta kendisine konan tanının yarattığı psikolojik gerilimle mücadele ederken, diğer taraftan kendisine verilen yönlendirmeleri anlamak zorundadır. Kimi hastalar için bu durum telaşlı ve stresli bir ortam yaratabilir. Hastaya verilen bilgilendirmelerde bilgiyi kaynağından doğru şekilde almak çok önemlidir. Çölyak hastalığının günümüzde farkındalığının az olması sağlık alanında çalışanlar için de geçerlidir. Eksik bilgiye sahip sağlık çalışanların olduğu göz ardı edilmeden gelen bilgilerin doğruluğu sorgulanmalıdır.

Tablo 3.19’da tanı alan hastalar için verilen bilgilendirmelerdeki tutarsızlıklar iki tema altında yer alan beş kategoriden oluşmaktadır. Analize göre tutarsızlıkların dışsal etki kaynaklı olması (fi=44), sanal ortam etkisine göre (fi=22) daha fazla bulunmuştur.

Tablo 3.19: Çölyak tanısı alan hastalara verilen tutarsız bilgilerin araştırılması

Kategoriler	Sıklık	Temalar	Sıklık
Diyetisyen Tutarsızlığı	9	Dışsal Etki	44
Doktor Tutarsızlığı	15		
Dernek Tutarsızlığı	5		
Çevresel Tutarsızlık	15		
Sosyal Medya Tutarsızlığı	22	Sanal Ortam Etkisi	22

Hasta dışından gelen bilgilerin birbirini tutmaması, benzer bilgilerin varlığı burada önemli rol oynar. Bilgiyi kaynağından almak, o bilginin doğru kullanımının da önünü açacaktır.

“Doktorun başı çok kalabalıktı. Tanıyı koydu, çölyak hastalığı olduğunu söyledi, ama ne yapmam gerektiğini söylemedi. Diyetisyene yönlendirdi. O’da yememem gereken ürünlerle ilgili bilgi verdi. Ama sonradan öğrendim ki iş bu kadar değilmiş. Dernek, sonrası alacağım bilgilerde çok faydalı oldu.” (Katılımcı 16).

“Internet’te araştırma yapıyorum glutensiz ürünlerle ilgili.. bir sitede ürünü tüketebilirsin yazıyor, birinde tüketemezsin, yemiyordum ama tereddüt yaşıyordum. Belki başkası okuyup, tüketebilir de..” (Katılımcı 7).

3.6.2.2.6. Bireysel ve toplumsal anlamda çölyak derneklerinin maddi ve manevi katkılarının boyutlarını araştırmak.

Çölyak dernekleri, kar amacı gütmeyen sivil toplum kuruluşlarına bir örnektir. Çölyak hastalığı olan hastalar, hasta yakınları ya da gönüllülerin bir arada olduğu ve temel amacı farkındalık yaratarak çölyak hastalığı ile ilgili bilinçlendirme faaliyetleri gerçekleştirmektir. Çalışmanın bu kısmında derneklerin sağladığı faydalar bilgi süreci bağlamında ele alınmaktadır.

Tablo 3.20’de görüldüğü gibi derneklerin en önemli katkısının bireye ve topluma bilgi üretme ($f_i=76$) olduğu söylenebilir. Özellikle çalışmanın daha önceki analizlerinde vurgulandığı gibi, dernekler tanı almış hastaların hastalık süreçlerine yardımcı rol oynayan en önemli paydaşlardır.

“Dernek yöneticisiyim, ama derneğe gelene kadar ben de çok birşey bilmediğimi anladım. Herkesten birşeyler öğrenmek ve yaşayarak öğrenmek değişik ve anlamlı bir deneyimdi.” (Katılımcı 13).

Yüz yüze bilgi paylaşımının yanında sosyal medya ortamında yapılan paylaşımlar görece daha fazla kitleye ulaşabiliyor. Burada dikkat edilmesi gereken bilginin doğruluğu tescilli bilgi paylaşımının yapılması olmalıdır.

“Derneğimize ait whatsapp grubumuzda en çok çölyak hastalarının tükettiği ürün paylaşımlarımız dikkat çekiyor.” (Katılımcı 2).

Tablo 3.20’de görüldüğü gibi dernek bünyesinde yapılan katkıların içinde çevresel destek katkısı ($f_i=49$) önemli bir yer tutmaktadır. Derneklerin devlet, belediye, üniversite, okul vb. yerler arasında kurdukları köprü farkındalık boyutunun artması be bilginin daha geniş kitlelere ulaşması açısından olumlu çıktılarını bulunmaktadır.

“Çölyak hastaları sadece derneğimize gelenlerden oluşmuyor. Hastaneler, cezaevleri, taşrada yaşayanların arasında da çölyaklı olanlar var ve bizim temel görevimiz onlar bize ulaşamıyorlarsa bizim onlara ulaşabilmemiz. O çölyaklılara glutensiz yemek çıkması, derneğimizin en önemli amaçlarından bir tanesidir.” (Katılımcı 6).

Tablo 3.20: Çölyak hastalarının hastalık sürecini kabul etmeme nedenleri

Kategoriler	Sıklık	Temalar	Sıklık
Bilgi İletişimi	10	Bilginin Kaynağı	10
Bireye Özgü Bilgi	26	Bilgi Üretme	76
Topluma Özgü Bilgi	50		
Bilgi Örgütlenme	16	Bilgi Yönetimi	16
Bilginin Saklanması	13	Bilginin Depolanması	13
Çevresel Destek	49	Dışsal Etki	49

Derneklerin başarısı doğru bir yönetim yapısından geçer. Hem sanal, hem de fiziksel ortamda doğru örgütlenmiş derneklerin bilgiye dair girişimleri birçok çölyak hastasına çok büyük katkılar sağladıkları söylenebilir.

3.6.2.2.7. Çölyak derneklerinin kendi içlerinde ve dernekler arası bilgi yönetim bağlamında sanal iletişim kanallarını araştırmak.

Çölyak dernekleri kendi yönetim yapısı içinde iletişime geçtikleri kanallar sosyal medya platformu olarak whatsapp grupları ve en geç aylık yaptıkları düzenli toplantılar. Karar alma anlamında tercihlerinin yüz yüze toplantılar olduğunu ifade edilen çoğu dernek yöneticisi, kısa zamanda çözülmesi gerek problemler için whatsapp grubunu kullandıklarını ifade etmektedirler. Kimi derneklerin sanal örgütlenmesinde birden fazla whatsapp grubu olduğu da görülmektedir. Sadece yönetim seviyesinde ve uzman kişilerden oluşan grupta, bilgiye dayalı problemler çözümlendikten sonra, üyelerin bulunduğu diğer grupta paylaşılır. Bu durumun en önemli katkısı bilgi ağı yönetim anlayışı ile bilginin filtrelenerek ve doğruluğu üzerinde çalışılarak geniş kitlelere paylaşılmasıdır. Bilgiden yararlananlar, kaynağının güvenilir olduğunu bildiklerinden çatışma ve bilgi tutarsızlığı problemleri görülmeyebilir. Aynı zamanda bilgi ağı örgütlenmesi ile eksik bilgi paylaşımı, bilgi tekrarı ve benzer bilgi paylaşımının da önüne geçileceğinden bilgi kirliliği de olmayacaktır.

Tablo 3.21: Çölyak derneklerinin kendi içlerinde ve dernekler arası bilgi yönetim bağlamında sanal iletişim kanallarını araştırmak.

Kategoriler	Sıklık	Temalar	Sıklık
Bilgi İletişimi	10	Bilginin Kaynağı	10
Bilgi Örgütlenme	16	Bilgi Yönetimi	87
Bilgi Yönetimi Örgütlenme Tipi	71		

Ülkemizde çölyak derneklerinin de kendi aralarında örgütlendikleri ve paylaşımlarda buldukları bir whatsapp grubu bulunmaktadır. Burada ortak girişimler, toplantılar ve etkinlikler öncesi fikir alışverişinde bulunurlar. İl ve ilçelere kurulacak çölyak dernekleri için yine bu grup üzerinden önerilerde bulunurlar. Derneklerin bir arada bulunduğu farklı bir örgütlenme biçimi olan “çölyak federasyonu²” kurma çalışmalarına ilişkin toplantılar ve ziyaretlerin niteliği de yine whatsapp grubu ve devamında fiziksel toplantılarla sağlanmaktadır.

Tablo 3.21’de görüldüğü gibi çölyak derneklerinin bilgi çevrimi ve yönetimi anlamında paydaşlık algısı farklı kaynaklardan örgütlenmelerini (fi=71) sağlar. Bilgi paylaşımı odaklı bu çalışmaların en büyük katkısının ülkemizde 2018 Temmuz ayı itibariyle 95.000 çölyak hastası olduğu bilinmektedir. Çölyak hastası olduğunu bilmeyen potansiyel hasta sayısının 900.000 civarında olduğu tahmin edildiğinde, bilginin doğru yönetimi ve dağıtımı ile etkin bir toplumsal algı ve farkındalık yaratılması potansiyel hastaların sorunlarına da çözüm olacaktır.

² Çölyak federasyonu: 40 derneğin aktif katılımı ile kurulmuş ve genel amacı, Türkiye’de çölyak farkındalığını artırılması için tüm illerde tanıtıcı, bilgilendirici faaliyetler yapmak olan bir sivil toplum örgütlenmesidir.

3.7.ARAŞTIRMA SONUCU GELİŞTİRİLEN MODEL VE WEB UYGULAMASI

3.7.1. Sanal Örgütler İçin Geliştirilen Bilgi Yönetim Modeli (SÖBYM)

Yapılan nitel analiz sonucu elde edilen temalar ve kategoriler sanal örgütlerde olması düşünülen bir bilgi yönetim modeline ihtiyaç olduğunu ortaya koydu.

İhtiyacı ortaya koyan analizler ve elde edilen temalar tablo 3.21'deki gibidir.

Tablo 3.22: Analizlere göre elde edilen temalar

Analiz 1	Yeni çölyak tanısı almış hastalarla iletişim kuramama nedenlerini araştırmak.
<i>Elde Edilen Temalar</i>	Bilgi eksikliği, bilginin doğruluğu, bilgi yönetimi, bilgi üretme, sanal örgüt destekler ve engeller (içsel ve dışsal)
Analiz 2	Çölyak hastalarının hastalık sürecini kabul etmeme nedenlerini araştırmak.
<i>Elde Edilen Temalar</i>	Sanal örgüt destekler ve engeller (dışsal etki)
Analiz 3	Türkiye'de faaliyet gösteren çölyak derneklerinin bilgi yönetimi bağlamında örgütlenmelerini araştırmak.
<i>Elde Edilen Temalar</i>	Bilgi yönetimi
Analiz 4	Çölyak hastalarının sanal örgütlerdeki paylaşımlarının yarattığı bilgi kirliliğinin düzeyi ve boyutlarını araştırmak.
<i>Elde Edilen Temalar</i>	Bilgi eksikliği, bilginin doğruluğu, bilginin paylaşımı, bilginin kaynağı
Analiz 5	Çölyak tanısı alan hastaya verilen ilk bilgilendirmede tutarsızlıklarını araştırmak.
<i>Elde Edilen Temalar</i>	Bilgi eksikliği, bilginin doğruluğu, bilginin paylaşımı, bilginin kaynağı
Analiz 6	Bireysel ve toplumsal anlamda çölyak derneklerinin maddi ve manevi katkılarının boyutlarını araştırmak.
<i>Elde Edilen Temalar</i>	Bilgi üretme, bilgi kaynağı sanal örgüt destekler ve engeller (dışsal etki)
Analiz 7	Bilgi üretme, bilgi kaynağı sanal örgüt destekler ve engeller (dışsal etki)
<i>Elde Edilen Temalar</i>	Bilgi yönetimi, bilgi kaynağı

Tablo 3.22'ye göre; “Yeni tanı almış çölyak hastaları ile iletişim kurulamama nedenleri” araştırıldığında bilgiye dair eksikliklerin olduğu, bilginin doğruluğunun uzman kişiler desteği ile sağlanarak doğru metotlarla hastalara ulaştırılması yönünde çıkarsamalar elde edilmiştir. Yine analiz 1 bulgusuna göre sanal ortamda olmanın gerekliliğinden kaynaklı bilgi yönetimi olma ihtiyacı da bu anlamda kendini göstermektedir. Analiz 2'de; “çölyak hastalarının hastalık sürecini kabul etmeme nedenleri” araştırıldıktan sonra burada da dışsal faktörlerin etkin olduğu sanal örgütler görülmektedir. Sanal örgütlenme olarak ifade edilen sosyal medya veya web siteleri üzerinde yapılan bilgi paylaşımlarının, yararlanan kişiler nezdinde olumlu ve olumsuz durumlar yarattığı söylenebilir. Bu durum da beraberinde sanal örgütlenme ile çok fazla kitleye erişim ve bilgi paylaşımı sağlamasından dolayı gerekli, ancak doğru planlanmış bir bilgi yönetim süreci gerekmektedir. “Türkiye’de faaliyet gösteren çölyak derneklerinin bilgi yönetim bağlamında örgütlenmesine” ilişkin yapılan analiz

3, yüz yüze örgütlenmenin yanında sosyal medya platformları üzerinden yapıldığı görüldüğünden, bu analizin çalışmaya katkısının bilgi çevriminin sanal ortamlarda yapılmasının olumlu bir durum yarattığıdır. Analiz 4'e göre, "çölyak hastalarının sanal ortamlarda yanlış bilgi paylaşımından kaynaklı ortaya çıkan bilgi kirliliği düzeyi ve boyutları" ile ilgili analizle beraber, analiz 5'de, "tanı alan çölyak hastalarında verilen ilk bilgilendirmelerdeki tutarsızlıklar" analizinde birbirine benzer temalar ortaya çıkmıştır. Her iki analizin çalışmaya en büyük katkısı bilgi çevrimi ve etkin yönetim odaklı sonuçlarla hareket etme gerekliliğidir. Bu bağlamda bilginin geçerlik ve güvenilirliğinin sağlanması, uzman kişiler tarafından değerlendirildikten sonra paylaşılması, hastalara bilginin çeşidine göre en doğru iletişim araçlarıyla paylaşılması gerekliliği bu analizlerin çalışmaya direkt katkıları olarak söylenebilir. Analiz 6'da hem gerçek ortam hem de sanal ortamda örgütlenen çölyak derneklerinin hastalar üzerindeki maddi ve manevi etkisi araştırılmış ve sonuç olarak kendi aralarında yapısal anlamda doğru örgütlenmiş, iletişimi güçlü, hastaları takip eden ve doğru bilgi paylaşımında bulunan derneklerin katkısının fazla olduğu görülmüştür. Dernekler yüz yüze iletişim ortamının yanında mutlaka sanal ortamda örgütlenmeli ve bilgi yönetimi anlamında yapısal bütünlüğü sağlamalıdır. Özellikle çölyak dernekleri gibi sivil toplum kuruluşlarının maddi ve manevi destek verecek paydaşlarla etkin iletişimi ortamının kurulması gerektiği bulgular neticesinde ifade edilebilir. Bilinmelidir ki çölyak hastaları sadece derneklerin desteği ile değil, onlara destek olan paydaşlarla bir bütün olduğunda anlamlı ve süreci iyileştirici destekler alabilir. Bu anlamda iletişim kanallarının doğru seçilmesi ve hastaya dönük olması beklenmelidir. Analiz 7'de çölyak derneklerinin hem kendi aralarında hem de dernekler arası sanal iletişim kanalları araştırılmış ve bilgi yönetimi, bilginin kaynağı temaları etkin bulunmuştur. Bu durum örgütlenmenin zorunluluğunu dernekler için elzem kılarken, aynı zamanda gelen bilginin doğruluğunu test etme, geçerliliğini sağlama açısından bilginin kaynağı üzerinden de araştırmalar yapılması gerektiği söylenebilir.

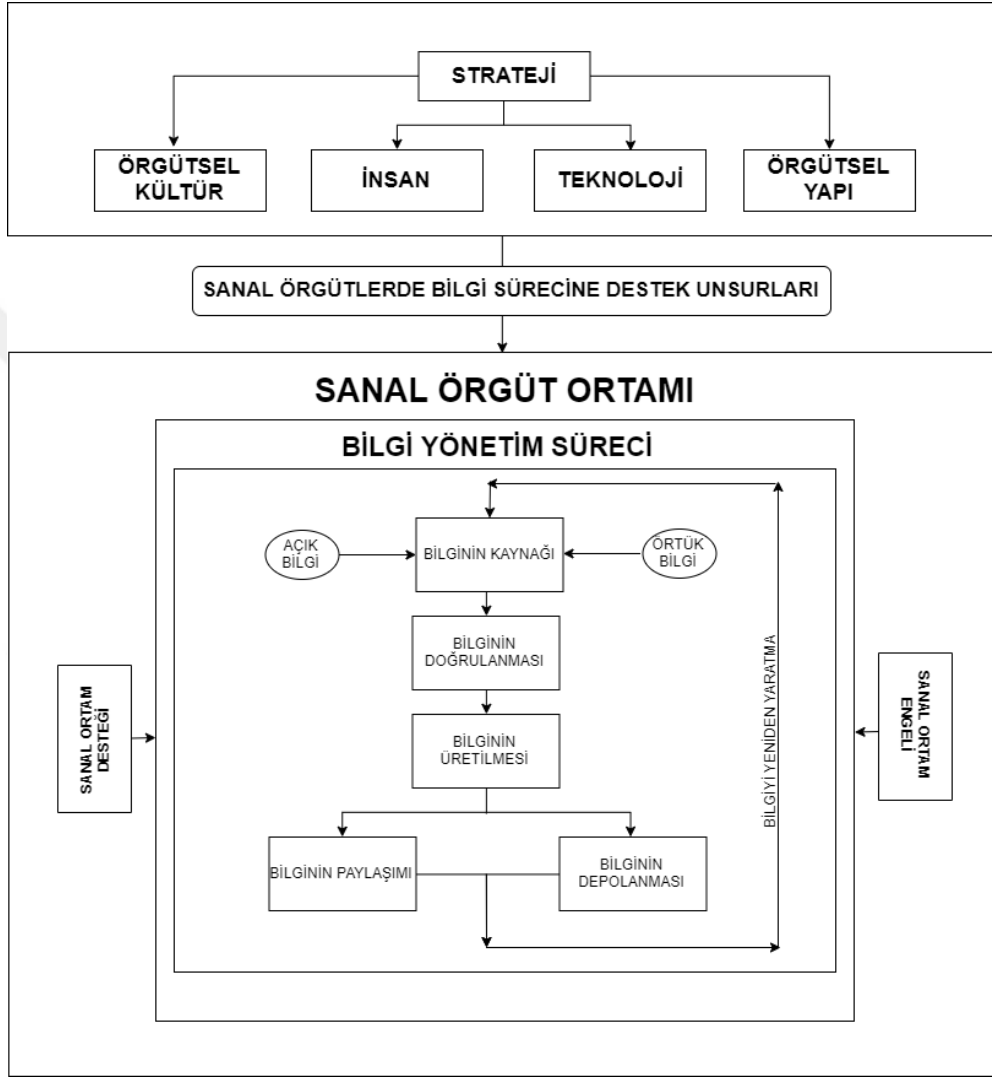
Şekil 3.18 incelendiğinde, analizle ilgili olan kategoriler aynı renklerde toplanmıştır. Aynı kategorinin ve dâhil olduğu temanın farklı analizlerde geçtiği şekilde görülmektedir. Aynı zamanda çizgilerin kalınlıkları nitel analiz aşamasında taranan belgelerden elde edilen kategorilerin toplam frekans sayısına karşılık gelen değerleridir. Özellikle analiz 4 ve analiz 5'in benzer kategoriler içerdiği, analiz 1 ve

analiz 2'nin ortak kategorilere sahip olduğu da şekilde gör÷lmektedir. Analiz 1, diğer analizler için merkezde konumlanmış, bu durum çalışmanın sorusuna cevap verecek bilgiye dair temaları barındırması açısından da dikkat çekicidir.



Yukardaki çıkarımlar neticesinde çalışmanın modeli şekil 3.19’da görüldüğü gibi üç katmanla şekillendirilmiştir.

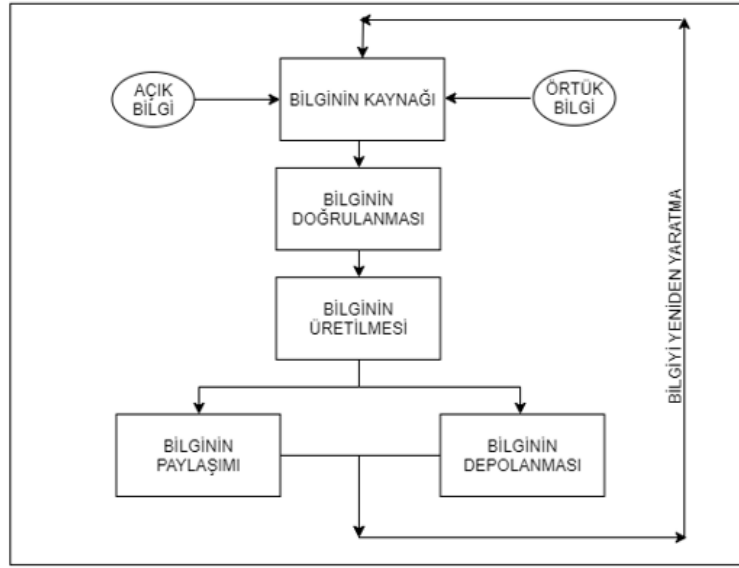
- Bilgi yönetim süreci katmanı,
- Sanal örgüt katmanı (destekler ve engeller),
- SÖBYM’yi kolaylaştırıcı stratejik unsurlar katmanı.



Şekil 3.19: Sanal örgütlerde bilgi yönetim modeli

3.7.1.1. Bilgi Yönetim Süreci Katmanı

Nitel analiz araştırmaları sonucu ortaya konan modelin, kapsamı en geniş ve araştırma sorusuna cevap verebilecek kısmı “bilgi yönetim sürecidir”. Süreç şekil 3.20’de görüldüğü gibi bilgiye dair aşamalardan oluşmaktadır. Bu aşamalar araştırma analizi sonrası elde edilen temalardan oluşmaktadır.



Şekil 3.20: Modele ait bilgi yönetim süreci

Sanal örgütlerde mevcut bilginin güncelliğini koruma ve yeni bilgi üretme aşamaları doğru yönetilmediği takdirde bilgi kirliliği ve anlamsız bilgi doğurabilir. Sağlığa dair bilgi yönetimi süreci, bilgiden yararlanacak olan katılımcıların yanlış bilgi edinmesine sebep olabilir. Bilginin edinimi, doğrulanması, üretimi sonrasında paylaşımı ya da depolanması süreçleri ile bilgi en doğru şekliyle yönlendirilir. Bu durum bilgiye dair çevrimini anlamlı bir bilgi yönetme becerisi ile mümkün kılar.

Bilginin kaynağı aşaması:

Sosyal medya ya da web ortamlarında bilginin kaynağı, üzerinde irdelenmesi gereken bir durumdur. Doğru bilgiye ulaşmak, ya da ulaşılan bilginin doğru bilgi olduğunu sentezlemek bireyin hâkimiyeti ya da deneyimleri ile ortaya çıkamayabilir. Var olan açık bilgilerin, veri ya da enformasyonların sentezlenmesi sonucu meydana geldiği bilindiğinden, açık bilgiye geliş süreci ve kaynağı bu bağlamda önem arz etmektedir. Kaynağa olan güven, bilginin geçerlik ve güvenilirliği konusunda kişinin hissiyatı, bilginin doğruluğunu kuvvetlendiren bir emare olabilir. Örtük bilgilerin bilgi yönetme sürecine dâhil olması daha çok bilginin, ortak aktiviteler, görüşmeler sonucu bilgiyi başka birine transferi ile mümkün olur.

Sanal örgütlerde bilginin kaynağı açık bilgi ve örtük bilgi bağlamında ele alınıp incelenmesi gereklidir. Çölyak hastalarının özellikle sosyal medya platformlarında yapılan, bilginin farklı kaynaklardan aynı anlamla gelmesi ki bu durum bilginin

tutarlılığı açısından olumlu, önemli bir durum teşkil eder. Diğer taraftan bilginin farklı kaynaklardan farklı anlamlarla gelmesi durumu ise bilginin doğruluğu konusunda bir tereddüt ortaya koyduğundan sıkıntılı bir hal doğurur.

Kaynağı sorgulanan bilgi, bir sonraki adım olan bilginin doğrulanmasında açık veya örtük ayrımı üzerinden yapılan çalışmalarla üretilecektir.

Bilginin doğrulanması aşaması;

Modelin bu aşamasında, açık bilginin veri ve enformasyona dayalı, örtük bilginin ise kapsamlı bir biçimde incelemesi gerçekleştirilir. Veriden yararlanacak olanlar için, üzerinde dikkatli ve doğruluğu birçok kez yapılması gereken bir süreçtir. Açık bilgilerin en temel doğruluğu önceki bilgilerle olan tutarlılığıdır. Bu sebeple modelin bu aşaması açık bilginin daha önce kabul edilmiş önermelerle çelişip çelişmemesine bakılır. Bilginin doğruluğu çoğunluğun onayı ile sağlanabilir. Bu da bilginin birden fazla konu uzmanı tarafından incelenmesini gerekli kılar. Sonrasında bilginin yararlığı üzerine çözümlenelerde bulunulur. Çünkü bilgi yarar sağlıyorsa doğrudur ve kabul edilir. Diğer taraftan bilgi bir bütünlük içinde ve hiçbir tutarsızlığa meydan vermeden kavranırsa açıktır; başka bir bilgi ile karıştırılma durumu yoksa örtüktür. Modelde bilginin doğruluğunun son aşamasında bu ölçüte yer verilmektedir.

Bilginin üretilmesi aşaması;

Kaynağı belli açık ve örtük bilginin doğruluğu sonucunda bilgi üretilir. Modelde bilginin üretimi iki alt süreçte ele alınmıştır. İlki bilinmeyen bir bilginin (örtük bilgi) herkes tarafından tanınan ve kolay şekilde öğrenilen bilgiye (açık bilgi) dönüştürülmesi sürecidir. Diğer ise herkes tarafından bilinen, ancak zaman içerisinde güncelliğini yitirmiş bir bilginin yeniden derlenmesiyle yeni bilginin üretilme sürecidir.

Sanal örgütlerde bilginin keşfi geleneksel yöntemlere benzerlik teşkil eder. Beyin fırtınası şeklinde ifade edilen geleneksel yöntem bilgi oluşturma süreci, sanal ortamda uzmanların elektronik tartışma ortamlarında video konferans yolu ile gerçekleştirilebilir. Burada sanal takımın birbirine bağımlı olduğu bir ortam söz konusu iken, takımlar birbirinden bağımsız bilgi doğrulama ve üretme süreci içinde de yer alabilir.

Bilginin üretilmesi aşaması, sonrasında iki noktaya hizmet eder. İlki bilginin paylaşımı, diğeri de bilginin saklanması.

Bilginin paylaşımı aşaması;

Bilginin paylaşılma sürecinde, bilginin insanlar üzerinde nakledilme sürecidir. Sanal örgütlerde yapılan bilgi paylaşımı teknoloji merkezli, bilgi ve iletişim teknolojileri ve internet yardımı ile yapılmaktadır. Sosyal medya platformları, web siteleri, web uygulamaları bilginin paylaşıldığı ortamlar olarak söylenebilir. Sanal ortamda bilginin paylaşılma süreci, bilginin edinim sürecinde uygulanan etkin bilgi yönetimine benzerlik teşkil etmelidir. Bilgiye ulaşmak isteyen insanların, bilginin doğruluğuna dair endişelerinin olmaması ve bilgiden beklenen olumlu çıktıyı almaları sağlanmalıdır. Araştırma da çölyak hasta veya hasta yakınlarının bilgiye erişme hızı isteği, doğru platform kurgusu ve yönetimi ile sağlanabilir. Burada kullanılacak potansiyel sistemler; yapay zekâ sistemleri, elektronik tartışma grupları, bilgisayar tabanlı simülasyonlar, veritabanı sistemleri, karar destek sistemleri, video konferans sistemleri, yönetim bilişim sistemleri örnek olarak verilebilir.

Bilginin depolanması aşaması;

Sanal ortamlar görece çok veri ve enformasyon üretirler. Bunların içinde bilgi işleme süreci doğru bir biçimde yürütülüp, yararlı bilgi ortaya koyan durumlar da söz konusudur. Üretilen bilginin doğruluğu ve güncelliğinin sürekli denetlenmesi ile depolanarak, istenilen zamanda tekrar kullanılması, bilgi yönetimi sürecinde tekrarlı işlemlerin engellenmesi gibi olumlu çıktılar oluşturur. Bilgiler, veri ve enformasyon süreci sonrası dönüşüme uğrar. İnternet ve veritabanları gibi çok sayıda bilgi ve iletişim teknolojisi aracı kullanılarak istenildiğinde tekrar kullanılır. Bilginin saklanması, yararlı bilginin, doğru zamanda en doğru kişiye ve en iyi kullanıcıya ulaştırıldığı aşamadır.

Bilginin yeniden yaratılması aşaması;

Bilginin depolanması veya paylaşılması aşamalarından sonra bilginin yeniden yaratılma süreci zamana bağlı değişim göstererek gerçekleşir. Saklanan bilgi için anlamını yitirme, bilginin yeniden yaratılma süreci için bir sebeptir. Aynı zamanda paylaşılan bir bilginin kullanımını aşamasında bozulması, yanlış değerlendirmeye sebep

anlam içermesi gibi durumlar bilginin kaynağına bağlı doğrulanması ve yeniden üretilmesi döngüsünü sağlar.

3.7.1.2. Sanal Örgüt Katmanı

Bilgi yönetim sürecine destek ve engel olan durumlar söz konusu olabilir. Araştırmadan elde edilen temalar incelendiğinde, destek ve engel olan kategoriler üzerinden bilgi yönetim sürecini etkileyen unsurlar bu katmanda incelenmiş ve modele katkısı açıklanmıştır.

Bilgi Yönetim Sürecine Dönük Sanal Ortam Destekleri

Araştırma bulgularına göre sanal ortamın olumlu etkilerini kişisel ve çevresel boyutlarıyla ele almak bilgi yönetim süreci açısından olumlu bir durum yaratabilir.

Çölyak hastası bireylerin hastalık süreçlerinin merkezinde bilgi bulunmaktadır. Bilginin kaynağı, doğruluğu, paylaşımı, erişimi gibi unsurlar hem bilgi yönetim sürecinin evrelerini oluşturur hem de kişisel anlamda hastaların sürece dair alışkanlıklarını oluşturur. Hastaların internet ve dolayısıyla sosyal medya araçlarını kullanma becerileri onlar için aslında kişisel bilgi yönetim süreçlerini de anlamlandırır. Buralardan aldığı bilgiler, bilginin kaynağı hakkında seçici davranmaya doğru yönelmesini sağlar. Bu ortamlar bilginin tekrarının fazlaca olduğu, dolayısıyla da doğruluğu anlamında fazlaca gözü önüne gelmiş kişilerin ayırt etmesine, dolayısıyla bu kişilerin yanlış bir bilgi varsa hızlıca tespit edilebilmesine olanak sağlar. Akademik çalışmaların internet ortamında paylaşımı, yararlı bilgiye ulaşma anlamında pozitif çıkarımlar ortaya çıkarır.

Toplumsal anlamda sanal ortam katkısı incelendiğinde, bilgi yönetme anlamında örgütlenmeler ağırlıklı olarak görülmektedir. Bu durum geliştirilen bilgi yönetim modelinin sanal takımlar oluşturularak hızlı ve doğru analizlerle, etkin bir bilgi yaratma, paylaşma veya saklama süreçlerini anlamlandırır. Aynı zamanda bu sanal takımların etkin iletişim kurması sonucu meydana getirdikleri bilgiler, topluma yön veren, dikkat çeken ve farkındalık yaratan olumlu sonuçlar doğurabilir.

Çölyak hastalığının toplumda fazlaca bilinmemesi, etkin bilgi paylaşımının olmamasına sebep olabilir. Teknolojinin gelişimine paralel farkındalık çalışmaları artsa da, bilgi çevriminin yönetimi yeterli düzeyde değildir. Ancak dernek bazlı

çalışmalarda, derneklerin kendi içlerinde ve kendi aralarında oluşturdukları sanal örgütlenmelerin bilgi yönetim sürecine olumlu katkı sağladıkları görölmektedir.

Bilgi Yönetim Sürecine Dönük Sanal Ortam Engelleri

Web ya da sosyal medya platformlarındaki bilgilerin tutarsızlığı, konu uzmanı kişilerin görüşlerindeki tutarsızlık bilgi yönetim sürecinin bilginin doğruluğu konusunda çelişkileri beraberinde getirir. Aynı zamanda bu platformlara bireylerin uzak durması, kullanmaması günümüz dünyasında bilgiye erişimi sınırlı hale getirmektedir. Bu kişilerin bilgi süreçlerini anlamlandıran derneklerdir. Ancak az da olsa kimi derneklerin süreci yönetme anlamında yetersizlikleri hastaların hastalık süreçlerinde bilgilenmelerinin önünde bir engel olarak görülür.

İnternet üzerinden bilgi erişme anlamında web siteleri ve sosyal medya araçlarını birbirinden ayırmak gerekmektedir. Web siteleri inşa edilip, dinamik bir işleyişle sürekli güncellenmesi gerekmektedir. Ancak bilgiye dair güncellemenin hiç yapılmaması ya da zamanında yapılmaması o siteden yararlanan bireyler için bir sorundur. Diğer taraftan sosyal medya platformları mesajlaşmanın ve paylaşımın yoğun olduğu ortamlardır. En büyük sorun paylaşılan mesajların doğruluğu konusunda emin olunmadan yapılmasıdır. Bir kişinin paylaştığı mesajın görece çok fazla kişi tarafından okunacağı ve sonrasında bir tartışma ortamı yaratacağı bilinmeden yapılan bireysel yanışlar bilgi yönetim süreci için sanal ortam engellerinden biridir.

3.7.1.3. Sanal Örgütlerde Bilgi Sürecine Destek Unsurları Katmanı

SÖBYM'nin üçüncü katmanı, ilk iki katmanda sunulan sanal örgüt ortamı ve bilgi yönetim sürecini destekleyen kolaylaştırıcı unsurları oluşturur. Bunlar bilgiyi yönetme dinamiklerini harekete geçiren güçler olarak düşünülebilir. Bu unsurlar: strateji, kültür, insan, teknoloji ve yapı. Bilginin kaynağı, edinilmesi, doğrulanması, paylaşılması ve yeniden yaratılması süreçlerini destekleyecek kültür, insan, teknoloji ve yapıdan oluşan bir bilgi altyapısı oluşturmak ve sürdürmek için açık stratejiler etkili bir bilgi yönetimi uygulaması için çok önemlidir. Üçüncü katman elemanlarının tanımı ve bilgi yönetimini kolaylaştıran roller aşağıdaki bölümlerde sunulmuştur.

Strateji; Kar amacı gütmeyen dernek, vakıf gibi sivil toplum örgütlenmelerinin temelinde bilgi yönetimi bulunmaktadır. Özellikle belli hastalıklardan mustarip hastalar bu örgütlerde bilgi edinme, bilgi paylaşma gibi bilgiye dayalı unsurların yanı

sıra, sosyalleşme, farkındalık yaratma, yalnız hissetmeme, hastalıkla mücadele gibi içsel ve dışsal faktörlerle bağımlı bir süreç yaşayabilirler. Özellikle sanal örgütlenme ortamları bu hastalar için öncelikli örgütlenme platformlarıdır. Doğru kurgulanan ve yönetilen bu örgütlenmeler stratejik anlamda doğru hedeflerle de tasarlanmalıdır. Dolayısıyla bilgi yönetim süreçleri bu örgütlenmeyi idare eden kuruluşlar için doğru amaçlanan bir dizi hedef tanımlaması ile harekete geçirilmelidir. Bu hedeflere ulaşmak için uzun vadeli stratejiler ortaya konmalı ve her seviye doğrulanabilir sistemlerle birbirine bağlanmalıdır. Bu hedeflere ulaşmak için bilgi yönetimi stratejisi, sürdürülebilir bilgi birikimi ve yeniden kullanımı için uzun vadeli bilgi yönetimine yatırım yapılmasını gerektirir. Ayrıca, örgütsel bilgiyi çeşitli örgütsel çalışma kapsamaları arasında tanımlamak ve açıkça göstermek için çaba sarf edilmelidir. Daha sonra, kurum içindeki gerekli açık ve örtük bilgilerin edinilmesini, doğrulanması, dağıtılmasını, saklanması ve yeniden yaratılması süreçlerini ölçecek ve destekleyecek planlar geliştirmelidir. Aynı zamanda şekil 3.21’de, sanal örgütlerde bilgi yönetimi stratejisi, yaşam döngüsünü kolaylaştıran bir örgüt altyapısı (örgütsel kültür, insan, teknoloji ve örgütsel yapı) oluşturmak için planlar geliştirmelidir.



Şekil 3.21: Sanal örgütlerde bilgi sürecine destek unsurları

Örgütsel kültür; bilgi yönetimi döngüsünün başarı ya da başarısızlığı, geleneksel ortamlarda o bilgiyi yöneten çalışanlara bağlıdır. Benzer durum sanal örgütlerde de beklenmelidir. Sanal örgütler paylaşma kültürünü desteklemiyorsa, hem bilgi üretenler, hem de bilgidен yararlananlar kendilerini güvende hissetmezler. Bilgi yönetiminin amaçlarından biri olan benzer hatalardan kaçınmak ve bilgiyi tekrara

düşürmeden yararlı bir biçimde kullanmak olsa da, sanal takım üyeleri belli bir örgüt kültürüne sahip olmazsa örgütsel aidiyet çizgisinden uzaklaşabilir. Sanal örgütlerde bulunmak, deneyimle ve teknolojiyi benimseme ile doğru orantılıdır. Güven ve saygı eksikliği varsa ve ortak hedeflerde ilgi eksikliği hissederse insanlar bilgilerini paylaşmaya istekli olmayacaktır. Aksi durum değişimi zor kılarak, paylaşmadan uzaklaştırabilir.

Yukarıda belirtilen engellerin ışığında, sanal takım üyelerinin birlikte çalışmaya ve bilgilerini paylaşmaya istekli olma ihtimalinde örgütsel kültürün birincil rol oynadığı açıktır.

İnsan; İnsan bilgi yönetimin temel yapı taşı, sanal örgütlenmelerin üyesidir. Sanal örgüt ortamlarında bilgi döngüsüne katkı sağlayan çalışanlar, yöneticiler ve döngünün çıktılarında yararlanan bireyler insan olgusu için örnek teşkil eder. İnsanların sanal ortamda bilgi yönetimine katkısını farklı rollerle tanımlamak mümkündür.

Yöneticiler sanal örgütlerde bilgi yönetim sürecini mutlaka desteklemeli ve çalışanlarını burada doğru paylaşım yapma yolunda teşvik ve motive etmelidir. Aynı zamanda sanal örgütten sorumlu yöneticilerin bilgi yönetimi vizyonu sağlaması ve stratejileri oluşturması da beklenir. Sanal örgütte bilgi üretme ya da doğrulama temelli çalışanlar için yöneticilerin onlara doğru eğitimler vererek mentorluk yapmalı ve sistemde doğru motivasyonla yer almaları sağlamalıdır. Sanal takım işbirliğine odaklanan ve ekip çalışmasına önem veren yönetici yaklaşımları bu anlamda bilgi yönetimi sürecini daha değerli ve yararlı hale getirir.

Çalışanlar bilgiye, becerilere, deneyime sahip olmalı ve sanal ortamda bilgi paylaşmasından faydalanılabilmesi için sürekli olarak öğrenmeli ve yeni bilgiler oluşturmalıdır. Teknoloji ortamında yapılan bilgi çevrimi süreçleri için mutlaka çalışanların da teknoloji odaklı bir vizyona sahip olmaları beklenmektedir.

Teknoloji: Teknoloji, modern örgütlerde bilgi yönetiminin temel bir etkileştiricisidir. İnternet, intranetler, bilgi depoları, veri tabanı yönetimi, veri depolama, veri madenciliği, uzman sistemler ve yapay sinir ağları gibi bilgi yönetimini mümkün kılan çok sayıda teknoloji bulunmaktadır. Bu teknolojiler günümüzde sanal ortamlarda görmek mümkündür. Bu teknolojiler, sanal ortamlarda sadece açık bilgileri saklamak, doğrulamak ve paylaşmak gibi süreçlerin dışında, örtük bilginin dışsallaştırılmasına

ve sosyalleştirilmesine yardımcı olabilir. Pek çok örgütlenme, bilgi birikimi ve uzmanlığa erişimde coğrafi ve geçici engellerin üstesinden gelmek için internet, intranet ve extranete dayalı sanal örgütlerde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanmaktadır.

Küreselleşme nedeniyle, bazı kuruluşlar örgütlenme faaliyetlerini geniş alanlı telekomünikasyon ağları, yani İnternet aracılığıyla desteklemektedir. Hizmetlere erişimi basitleştirmek için, bu hizmetleri düzenlemenin en kolay yolu, söz konusu hizmetlerle uzmanlaşmış sitelere erişim sağlayan Web tabanlı bir bilgi portalı (dinamik web sitesi) oluşturmaktır.

Sanal ortamda bilgi yönetimi ve örgütsel öğrenmeyi desteklemek için yazılımlar geliştirilir ve bu yazılımlar veritabanı araçlarını (örneğin veri ambarları ve doküman yönetim sistemleri), işbirliği araçlarını (örn. E-posta, grup yazılımı ve video konferans) ve akıllı araçlarla (örneğin uzman sistemler ve sinir ağları) desteklenir. Bu yazılımlar açık ve örtük bilgilerin oluşturulması ve paylaşılmasına büyük ölçüde yardımcı olur. Arama motorları tarafından desteklenen veri tabanları veya bilgi tabanları, kuruluşların açık bilgilerini geliştirmelerini, edinmelerini ve paylaşmalarını sağlar. Bilgi yönetim sistemleri, ilgili kurumlar için açık bilgileri geliştirmelerini ve organize etmelerini sağlar. Çalışmalar, açık ve örtük bilgi elde etmede sanal örgüt içinde hazırlanma, gözden geçirme, düzenleme ve kullanıma odaklanır. Bu nedenle, belge yönetimi bir kuruluşun bilgi yönetimi sistemi uygulamasını desteklemeye yönelik temel bir faaliyettir.

Sanal örgütlerde bilgi yönetimi yazılımı geliştirmek için çeşitli uygulama yazılımları mevcuttur. Bilgi çevrimi esasına dayanan bir yazılım ortaya koymak doğru bir planlama ile gerçekleştirilebilir. Bilgi doğrulama aşamaları, bilgi üretme süreçleri, bilginin saklanması, paylaşılması gibi süreçlerin kullanılacağı bir yazılım olmasının yanında işlerliği ve üretilen bilgi için nihai kullanıcıların yani çalışmada çölyak hastalık bilgilerinden yararlanmak isteyenlerin hızlı erişebileceği bir platform olmalıdır.

Uzman sistemlere ve yapay sinir ağlarına dayanan yapay zekâ araçları da bilgi yönetimine katkıda bulunur. Halen gelişmekte olan sinir ağları, deneyim yoluyla “öğrenen” bilgisayarları kullanarak insan öğrenimini taklit eder. Sanal örgütler

dışsallaştırılması zor olan gizli bilgilerin paylaşılmasını sağlar. Bu tür teknolojiler, özellikle proje ekipleri çeşitli yerlerden katılımcılardan oluştuğunda sosyalleşmeye, tartışmalara ve fikir alışverişinde bulunmalarına izin verecektir. Bilginin depolanması ve iletişimi, bir kuruluşun bilgi tabanından yararlanma şekli için merkezi bir noktadır. Sanal örgütlenmelerde bilgi yönetim süreci içine yukarıda adı geçen teknolojilerin dâhil edilmesi statik web siteleri ya da mobil uygulamalardan farklı bir bilgi yönetimi temelli modeller oluşturabilir.

Örgütsel yapı; örgütsel yapı sanal örgütler içindeki bilgi yönetimi yaşam döngüsünü destekleyen veya engelleyen bir yapı olabilir. Bu durum bilginin geliştirilmesi, edinilmesi ve dağıtılması için önemlidir. Sanal örgütlerde böyle bir yapı genellikle esnek, düz ve merkezi olmayan bir yapıya sahiptir. Düz bir yapı, sanal takım üyeleri arasındaki karşılıklı ve üyelerin ile yöneticileri arasındaki iletişim hatlarının süresini kısaltır. Sanal örgütlenmeler coğrafi uzaklığın önemli olmadığı, bilgi yönetimi bağlamında bilgi geliştirme ve paylaşmanın yoğun olduğu bir örgütsel yapılar olarak ifade edilir.

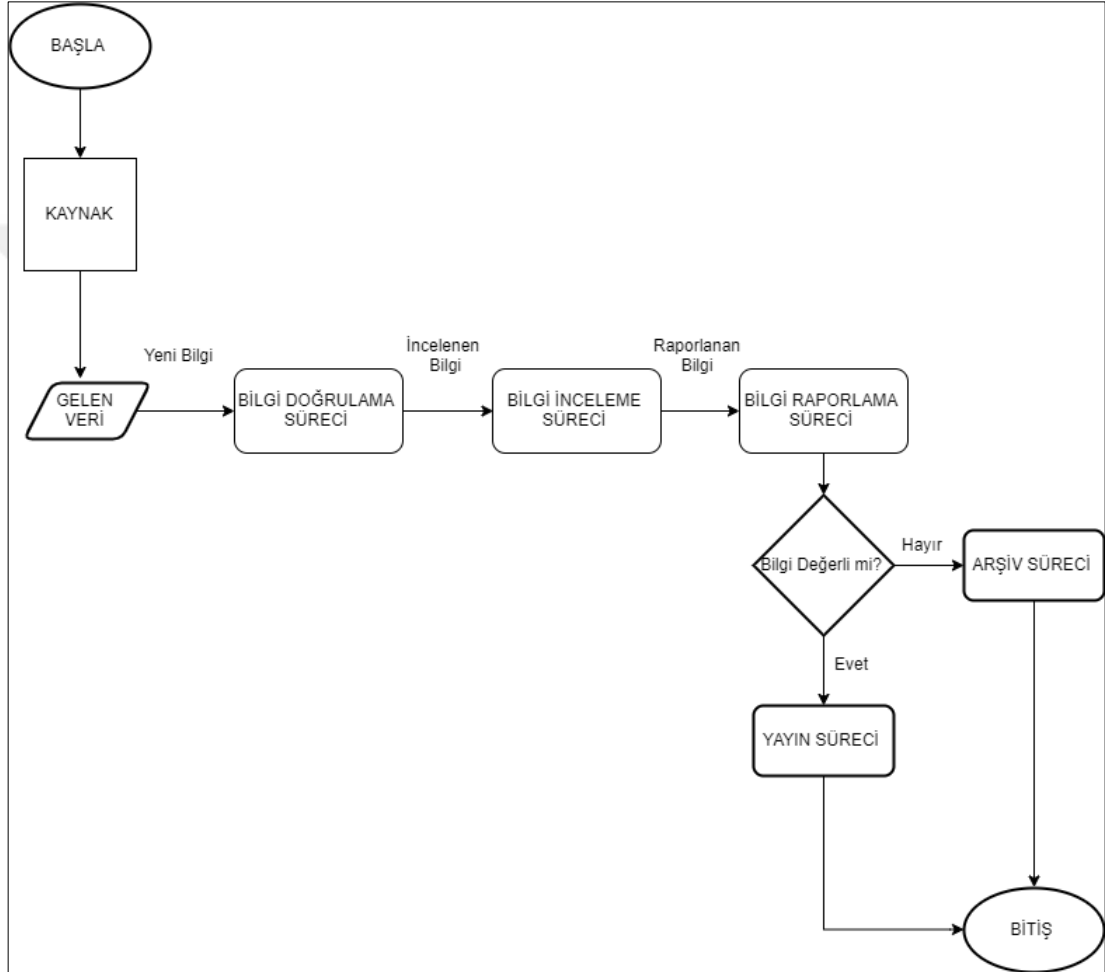
Bu anlamda çalışmanın modeli, sanal ortam destek ve engelleri bir bütün olarak düşünüp, en uygun bilgi yönetim sürecini ortaya koyar.

3.7.2. Sanal Örgütlerde Bilgi Yönetim Modeline Uygun Uygulama Geliştirme

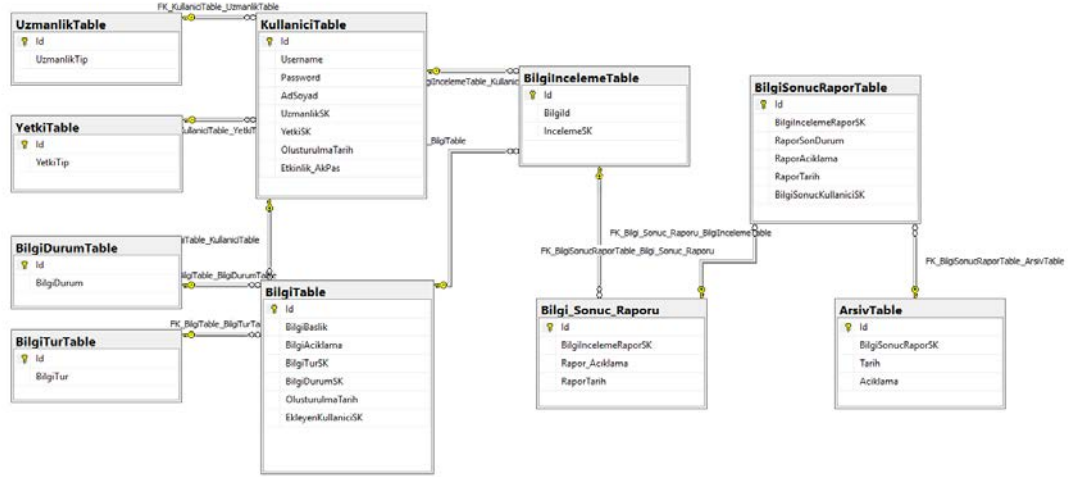
Araştırma bulguları sonrası geliştirilen modelde bilgi yönetim süreçlerinin sanal örgütlenmelerde karşılık bulan yapısından bahsedilmişti. Modelin işlerliği ve uygulanabilirliği adına süreci temsil eden web temelli dinamik işleyen bir web sitesi geliştirildi. Geliştirilen bu web sitesi, çölyak konusunda, bilginin yönetiminin sanal ortamda hızlı ve doğru bilgiye ulaşma anlamında katkısı ortaya konmuştur. Aynı zamanda bilgi çevriminin yarattığı olumsuzlukların giderilmesi adına bir çözüm önerisi olarak da düşünülmektedir.

SÖBYM'ne uygun geliştirilen bu uygulama için analiz süreci nitel bulguların analizi sonrasında gerçekleştirilmiştir. Bulgular sonrası çıkarılan model, ihtiyacı ortaya koyarak, uygulamanın bu ihtiyaçlar doğrultusunda geliştirilmesini sağladı. Tasarım aşamasında bilgi yönetim sürecinin her bir adımı için kâğıt ortamında ara yüzler geliştirildi. Uygulamanın amaca hizmet etmesinin yanında kullanıcı dostu bir ara yüze sahip olması öncelikli olarak düşünüldü. Bilginin hızlı erişimi, saklanması, farklı

bilgiler elde etme adına çalışmanın şekil 3.22 ve şekil 3.23’de görüldüğü gibi “Veri Akış Diyagramı – (DFD)” ve “Varlık-İlişki Diyagramı – (ERD)” oluşturuldu. Bunlar veritabanının geliştirilmesi adına süreci anlamlandıran ve doğru kurguyla yapılmasını sağladı. Bilgi yönetim süreci için tekrarlı bilgilerin önüne geçmek ve sürecin elemanları arasında ki ilişkiyi ortaya koymak adına bu kısım veritabanı yönetimi için önemlidir.



Şekil 3.22: SÖBYM'nin uygulaması için Veri Akış Diyagramı (Data Flow Diagram - DFD)



Şekil 3.23: Çalışmanın varlık ilişki diyagramı (Entity Relationship Diagram - ERD)

Şekil 3.23'deki gibi veritabanı 10 tablo ve ilgili tablolardan oluşturulan 5 sorgu ile oluşturulmuştur. Veritabanı için Microsoft SQL Server (MSSQL) kullanılmıştır. Yazılım geliştirme ortamı için Visual Studio.NET platformunda ASP.NET ve VB.NET dilleri kullanılmıştır. Çalışma ara yüzleri için Telerik – Rad Framework kullanılmış ve uygulamanın her sayfası için tasarım zenginleştirilmiştir.

Yazılımın şekil 3.22'deki yapıya uygun geliştirilen sayfa ara yüzleri aşağıdaki gibidir.

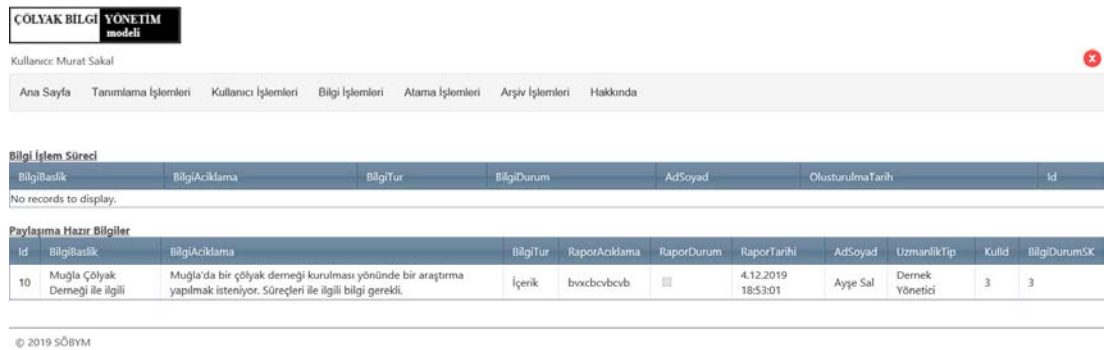
Giriş ekranı: Yazılımı kullanacak üç farklı kullanıcı tanımlanmıştır. Bunlar admin, incelemeci, raportör kullanıcılarıdır. Şekil 3.24'de görülen giriş ekranı bu kullanıcıları kendilerine verilen yetki dâhilinde farklı işlem basamaklarına yönlendirir.

Şekil 3.24: SÖBYM Yazılımı giriş ekranı

Admin kullanıcısı gelen bilginin doğruluğunu incelemek ve ilgili yerlere iletmek için yetkilendirilmiş kullanıcıdır. Gelen bilginin kaynağı ve içeriğini inceleyerek bilginin türünü tayin eder. Bilginin doğruluğunu inceleyecek uzmanların atamalarını bilginin türüne göre gerçekleştirir. Aynı zamanda sabit tanımlamalar, yeni kullanıcı tanımlamaları, bilgi girişleri yapma ve düzeltme konusunda yetkilidir. Admin kullanıcısı bir bilgiyi birden fazla kişiye atayarak farklı bakış açılarıyla incelenmesini sağlayabilir. İncelemeci kullanıcısı, admin tarafından gönderilen bilginin içeriğine dair araştırma yaparak, bilgiye dair raporunu yazan konu uzmanı kullanıcıdır. Raportör kullanıcısı, sisteme giriş yaptıktan sonra bilgiye dair değerlendirmesini gerçekleştirmiş incelemeci kullanıcısının raporlarını bütünleyerek nihai raporu yazan kullanıcıdır. Raportör aynı zamanda çıkan sonuç üzerinden bilginin değerine göre, bilgiyi paylaşma ya da arşive gönderme yetkisine sahiptir.

Her üç kullanıcı, kendilerine verilen kullanıcı adı ve şifreye tanımlanmış yetkilerle sisteme giriş yaparak süreçlerini yürütürler.

Ana sayfa ekranı (Gösterge panosu): Admin kullanıcısı tarafından görülen gösterge panosu esasına çalışan bir ara yüzdür. Burada gelen bilginin sonuçlanıncaya kadar hangi evrede olduğu görülür. Bu evreler “yeni bilgi, incelenen bilgi, sonuçlanan bilgi, arşivde bilgi” şeklinde tanımlanmıştır. Bu gösterge panosu aynı zamanda hangi bilgilerin paylaşılmaya değer olduğunun görüldüğü bir ara yüze sahiptir. Gösterge panosu şekil 3.25’deki gibi tasarlanmıştır.



The screenshot shows the dashboard interface for the 'ÇÖLYAK BİLGİ YÖNETİM modeli'. The user is identified as 'Murat Sakal'. The navigation menu includes: Ana Sayfa, Tanımlama İşlemleri, Kullanıcı İşlemleri, Bilgi İşlemleri, Atama İşlemleri, Arşiv İşlemleri, and Hakkında. There are two data tables. The first table, 'Bilgi İşlem Süreci', has columns: BilgiBaslik, BilgiAciklama, BilgiTur, BilgiDurum, AdSoyad, OluşturulmaTarih, and Id. It shows 'No records to display.'. The second table, 'Paylaşım Hazır Bilgiler', has columns: Id, BilgiBaslik, BilgiAciklama, BilgiTur, RaporAciklama, RaporDurum, RaporTarih, AdSoyad, UzmanlikTip, Kullid, and BilgiDurumSK. It contains one record with Id 10, BilgiBaslik 'Muğla Çölyak Derneği ile ilgili', BilgiAciklama 'Muğla'da bir çölyak derneği kurulması yönünde bir araştırma yapılmak isteniyor. Süreçleri ile ilgili bilgi gerekli.', BilgiTur 'İçerik', RaporAciklama 'bvxcbvcbvb', RaporDurum '■', RaporTarih '4.12.2019 18:53:01', AdSoyad 'Ayge Sal', UzmanlikTip 'Dernek Yönetici', Kullid '3', and BilgiDurumSK '3'.

BilgiBaslik	BilgiAciklama	BilgiTur	BilgiDurum	AdSoyad	OluşturulmaTarih	Id
No records to display.						

Id	BilgiBaslik	BilgiAciklama	BilgiTur	RaporAciklama	RaporDurum	RaporTarih	AdSoyad	UzmanlikTip	Kullid	BilgiDurumSK
10	Muğla Çölyak Derneği ile ilgili	Muğla'da bir çölyak derneği kurulması yönünde bir araştırma yapılmak isteniyor. Süreçleri ile ilgili bilgi gerekli.	İçerik	bvxcbvcbvb	■	4.12.2019 18:53:01	Ayge Sal	Dernek Yönetici	3	3

© 2019 SÖBYM

Şekil 3.25: Ana sayfa- gösterge panosu (dashboard) ekranı

Tanımlama İşlemleri ekranı: Bu ekran, hem yeni kullanıcı hem de yeni bilgi için gerekli sabit tanımlamaların girildiği ara yüzdür. Kullanıcılar için uzmanlıkları (doktor, diyetisyen, dernek yöneticisi, çölyak konu uzmanı, firma yetkilisi, avukat vs.)

ve yetkileri (admin, incelemeci, raportör) tanımlanır. Bilgi için de bilginin türü (ürün, haber, ilaç, etkinlik, farkındalık vs.) ve bilginin durumuna (yeni bilgi, incelenen bilgi, sonuçlanan bilgi, arşivde bilgi) dair tanımlamalar yapılmaktadır.

Kullanıcı ekranı: Yeni kullanıcı girişleri ile mevcut kullanıcıların bilgi düzeltmeleri bu ekran üzerinden yapılmaktadır.

Bilgi giriş ekranı: Yeni bilgi girişleri ile mevcut bilgileri bilgi düzeltmeleri bu ekran üzerinden yapılmaktadır.

Atama ekranı: Sisteme yüklenen bilginin doğruluğuna dair incelemeci(ler) bu ekranda tanımlanır. Burada konunun türüne en uygun incelemecilerin atanması önemlidir. Aynı zamanda incelemecilerden gelecek sonuçların tek sonuç haline getirilmesinden sorumlu raportör ataması da yine bu ekran üzerinden yapılmaktadır.

Arşiv işlemleri: Bilginin doğruluğu ve değeri sonrası paylaşılmaya değer görülmeyen bilgi arşive gönderilir. Bu ekran bu tipte olan bilgileri inceleme raporlarıyla beraber admin kullanıcıısına gösterir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada sanal örgütlere dayalı bilgi yönetimi araştırılmış ve çölyak hastalığı ile ilgili derneklerin iletişim düzenleri üzerine nitel analiz çalışması gerçekleştirilmiştir. Sanal ortamlarda yapılan bilgi paylaşımlarının algıları, deneyimleri ve bağlamlarının araştırıldığı çalışmada, bundan yararlanacak bireylerin doğru ve yararlı bilgiye ulaşması hedeflenmiştir. Bir vaka çalışmasının kullanılması, aynı belirtilerin kullanıldığı farklı ortamlar için etkin bir anlayışın oluşmasına katkı sağlamıştır.

Sanal örgütlerde bilgi yönetim modeli oluşturma amaçlı yapılan çalışmanın veri toplama ortamı hem doküman taraması hem de çölyak dernekleri ve çölyak konu uzmanı bireylerle yapılan görüşmelerden oluşmuştur. Doküman taraması ile 2000'li yıllardan itibaren alanda çalışılan sanal örgüt ve bilgi yönetimi konulu çalışmalar taranarak gerçekleştirilmiştir. Doküman taraması yapılmasındaki amaç sanal örgütler için geliştirilecek bilgi yönetimi modeli bileşenlerini ortaya koymak, aynı zamanda görüşmeler için sorulacak soruların belirlenmesi içindir.

Doküman incelemesi betimsel analizle gerçekleştirilmiştir. Burada sanallık ve bilgi odaklı çalışmaların taranması sonucu bu iki kavramın makaleler içindeki dağılımları incelenmiştir. Sanal kelimesi ile sanal takım ve topluluk kavramlarının fazlalığı sanal ortamların oluşturulma unsurlarının bir organizasyon amaçlı gerçekleştirildiği ve özellikle sanal takımlar arasındaki iletişimi ve bilgi çevrimini etkin tutmak amaçlı olduğu söylenebilir. Bilgi odaklı çalışmalarda ise, bilginin aktarımı, paylaşımı kavramlarının fazlalığı görülmektedir. Bu durum yazar tarafından ortaya çıkarılan model de bilgi paylaşımının kullanılması gerektiğinin önemi vurgulanmıştır. Benzer sonuç bilginin yaratılması için de söylenebilir. Yeniden bilgi yaratma, örtük bilginin açık bilgiye döndürülme sürecinde bunun önemi görülmektedir. Bilgi ne kadar doğru analiz edilip, paylaşılırsa faydaya dönüşür ve değerli olur (Winter, 1987, s. 165).

Derinlemesine görüşmeler için örneklem 16 ile sınırlı tutuldu. Bunun nedeni Türkiye'de bulunan çölyak derneklerinin sayısının azlığı ve çalışmaya etkin çalışmalar gösteren derneklerin seçilmesinden kaynaklanmıştır. Bununla birlikte amaç, örneklem büyüklüğünü destekleyen bilgi paylaşımı olgusu için genişlik değil derinlik yakalamaktı (Patton, 2002, s. 121). Görüşmelerden elde edilen veriler hem geleneksel süreçler hem de sanal ortamda yapılan bilgi paylaşımı ve örgütlenmelerle ilgili bilgi

verdi. Çalışmada, görüşmelerde katılımcıların isimleri ve başka tanımlayıcı faktörler kullanılmadı. Yasaların izin verdiği gizlilik görüşmeler öncesi katılımcılara ve dernek bünyesinde araştırma yapılan yerler için de kurumlara bildirilmiştir. Görüşmeleri yürüten kişi aynı zamanda çölyak hastası olduğundan görüşme süresince temel amaçlara ulaşabilmek ve veri toplamak amaçlı olumlu çıkarımlarla görüşmeye yön vermiştir. Bu durum çalışma verilerinin toplanması ve sonrasında kullanılması için güvenilirliği yüksek bir durum yaratmıştır.

Nitel analiz sonrası elde edilen bulgular incelendiğinde çölyak hastalarının bilgiye erişme anlamında başvurdukları ortamın internet olduğu görülmektedir. Özellikle yeni tanı almış hastalarda internete başvuru oranının yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Çölyak hastalığı gibi toplum tarafından yeterince bilinmeyen hastalıklarda hasta veya hasta yakınının süreci olumlama adına web siteleri ve sosyal paylaşım platformlarına başvurdukları görülmektedir. Burada meydana gelen bilgi çevrimi hastaların doğru bilgiye ulaşma anlamında sorunlarla karşılaştıkları, gelen bilginin doğruluğu ve güvenilirliği konusunda emin olamadıklarını ifade etmişlerdir. Aynı zamanda bilgi çevrimi sadece hastaların sanal ortamda bilgi edinme istekleri doğrultusunda değil, çevresel ve kişisel etkilerinde yer aldığı bir bütünde bilgi edinme sürecine zarar vermiştir.

Çalışmada bilgi yönetimine destek ve engel durumlar öngörüldüğünden, “çölyak hastalarının bulunduğu sanal örgütlerde bilgi, doğru yönetilmezse birey ve toplum açısından ne tür sonuçlara neden olur?” araştırma sorusu etrafında çalışma yürütülmüştür. Bu soruya cevap olabilecek yedi alt amaç tespit edilerek, bu amaçlara ulaştıracak nitel analiz sonrası veriler kodlanarak sınıflandırılmış, kategori ve sonrasında temaların oluşturulduğu süreçler gömülü teori esasına dayalı analiz edilmiştir. Alt amaçları destekleyecek ve çalışma modeline ışık tutacak 9 tema ve bu temaları destekleyecek 29 kategori tespit edilmiştir. Aşağıda alt araştırma sorularından elde edilen temaların modele katkısı ve literatüre katkıları açıklanmaktadır.

Alt araştırma sorusu 1: Yeni çölyak tanısı almış hastalarla iletişim kuramama nedenlerini araştırmak.

Yeni çölyak tanısı almış hastaların görece birçoğu hastalıkla mücadele konusunda içsel motivasyonları yeterli olamayabiliyor. Bu durum onların iletişim kurup hastalık süreçlerini olumlama anlamında sorunlar yaratabiliyor. Burada temel amaç yabancı

olunan, herhangi bir bilgi sahibi olunmayan konular karşısında hastalık tanısı gibi kritik bir duygu ve düşüncede olan bireylerin yararlı bilgiye ulaşamama anlamında sorunları tespit etmek üzerine kuruludur. Burada beklenti hastanın bilgiye ulaşmasından daha çok bilginin hastanın karşısına gelmek odaklı bir çözümlenmeye ihtiyaç olup olmadığının analizi idi. Yapılan analizlerle toplamda dokuz temanın altısının bu amacı desteklediği ve en fazla hastaların ve diğer paydaşların içinde olduğu bilgi yönetimi odaklı stratejiyle bilginin doğruluğu ve güvenilirliği çevriminin yarar sağlayacağı görülmüştür. Özellikle coğrafi uzaklıkların fazlaca olduğu durumlarda hastalara sanal ortamdan ulaşacak çözümlenmelerin ortaya çıkması gerektiği sonuçlarına varıldı. Bu durum hastalarla iletişim kurmada nispeten engel bir durum yaratan dışsal ve içsel etkilerin (Bknz – Tema ve kategorilere göre bulguların değerlendirilmesi) yarattığı olumsuz bilgi paylaşımlarının önüne geçebilmesini olanaklı kılar. Bugün Türkiye’de sağlık alanında yapılan web ve mobil temelli uygulamalarla örgütlenme ülke geneline yayılarak, kurumların kendine has sınırlı ve değişken görünümünden kurtarmış, bağımsız bir bütün olarak bulunmasını sağlamıştır. Örneğin, e-nabız³ uygulaması hastalara dair birçok bilginin tek merkezde toplanıp, platformdan bağımsız erişilebilmesini sağlamıştır.

Alt araştırma sorusu 2: Çölyak hastalarının hastalık sürecini kabul etmeme nedenlerini araştırmak.

Tanı alan hastaların büyük çoğunluğu, hastalık sürecine karşı, kimi zaman bilinmezliğin verdiği öfke durumu, kimi zaman yanlış bilgilendirmelerden kaynaklı olumsuz durumları, onların tanı almadan önceki yaşantılarındaki olumsuzluklarla yaşama devam ettirebilir. Özellikle çölyak hastalığının ilk tedavi süreci “glütensiz diyetir”. Alt amacın araştırmaya en büyük katkısı, bireylerin hastalık sürecinde yaşadıkları gerilimi aza indirerek, çözümü diyet olan süreçlerini hızlıca “yaşam biçimine döndürmelerine destek olmaktır”. Çalışmanın bulgularında hastaların sürece kendilerini ait hissetme ya da hissedememelerinin başlıca unsurunun bulgularda detaylı açıklanan dışsal etkiler ve sonrasında içsel etkilerden kaynaklı olduğu görülmektedir. Alt araştırma sorusu 1’de olduğu gibi bilginin yönetimini olumlayacak

³ Sağlık Bakanlığı’nın uygulaması olup, kişisel sağlık kaydı sistemidir. (Kaynak: e-nabiz.com)

çevresel, kişisel ve sanal ortamlarında içinde bulunduğu bir bütün olarak yapılan örgütlenmeler hastayı takip ve bilgi paylaşımı için etkili bir durum oluşturacaktır.

Alt araştırma sorusu 3: Türkiye'de faaliyet gösteren çölyak derneklerinin bilgi yönetimi bağlamında örgütlenmelerini araştırmak.

Bu alt araştırma sorusunun çalışma için en önemli katkısı mevcut durumdaki örgütlenmenin ne, nasıl olduğu, yararlı görülen tarafların modele uyumlanması ve yanlış yürüyen süreçler için de bütünü görmek ve iyileştirmek içindi. Sosyal medya platformları üzerinden yapılan örgütlenmenin bulgularda frekans olarak fazlalığı, modelin sanal ortamda bulunma zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Bu anlamda SÖBYM ortaya konduğunda modelin, ortamdaki bağımsız mevcut duruma da destek olması, gelecekte kurgulanacak bir çalışmada için de faydalı bir model olması için önemliydi. Aynı zamanda örgütlenmenin niteliği, yapılan işler, takım üyeleri gibi unsurların bilinmesi sanal örgütlenmede de benzer işi yapacak sanal takım üyelerinin belirlenmesi içinde önem teşkil eder (Green & Roberts, 2010). Görüşmelerden gelen cevaplarda elde edilen bulgular, bilginin aktarılması ve yönetilmesi için teknolojinin kullanılmasının, bu konuyla ilgili araştırmalara paralel olarak bilgi paylaşımını önemli ölçüde etkilemiştir (Ding ve diğerleri, 2013, s. 72).

Alt araştırma sorusu 4: Çölyak hastalarının sanal örgütlerdeki paylaşımlarının yarattığı bilgi kirliliğinin düzeyi ve boyutlarını araştırmak.

Bu alt araştırma sorusu ile bilgiye erişmeye çalışanların, bilginin doğruluğu, güncelliği ve kaynağının önemini vurgulamak ve mevcut durumda bilgiye dair bu çevrimlerin nasıl yapıldığını görmek üzerinedir. Görüşmelerde bilgi kirliliğinin düzeyi üzerine sorulan sorularda katılımcıların çoğu bu konunun yarattığı sorunların önemine işaret etmişlerdir. Bilgi kirliliği, bilginin doğruluğu, güncelliği ve kaynağı boyutları üzerinden ele alınarak topluma yararlı hale getirilecek bir bilgi yönetimi ile çözümlenebilir. Yararlı ve güncel anlama sahip bilgi olarak ifade edilen doğru bilgi araştırma modeli için oldukça önemlidir. Özellikle ilk iki alt araştırma sorusunda çölyak hasta ya da hasta yakınlarının sahip olabildikleri doğru bilgiyle yaşamlarına olumlu yön alabilmelerini sağlamaları sürecin önemine işaret eder. Bilgi paylaşımlarında yapılan en önemli yanlışlardan biri, bilginin doğruluğunun sorgulanmadan, dağıtımınıdır. Kontrolün paylaşım yapılmadan önce yapılamaması,

uzman kişiler tarafından denetlenememesi bilgidен yararlanacaklar için olumsuz bir durum yaratır. Paylaşımdan sonra yapılan denetim bile paylaşım-denetim zaman aralığında bilgidен yararlanmayı olanaklı hale getirir. Sürecin anlamlanması, bilginin doğruluğu ve güncelliğinin sağlanması bilgi yönetimi ile sağlanan bir durumdur (Boh, 2014, s. 13). Sanal örgütler süreci hızlandırarak bilginin doğruluğu ve güncelliğinin tespiti ile beraber bilgiye erişimi daha hızlı hale getirir. Bilginin doğruluğunun uzman kişiler tarafından yapılması ve bu denetimden sonra bilginin içeriğinin paylaşılması ya da yararlı olmayan bilgi ise (yanlış bilgi, güncelliğini yitirmiş bilgi vs.) arşivlenmesi sağlanabilir.

Alt araştırma sorusu 5: Çölyak tanısı alan hastaya verilen ilk bilgilendirmede tutarsızlıkları araştırmak.

Tanı alan hastalara verilen bilgilerin yetersizliği, bulgularda da açıklandığı gibi konu uzmanı olmayan kişilerin paylaşımları, konuyla ilgili ama yeterli bilgiye sahip olmayan bireylerin paylaşımları çölyak sürecinin o hastalar için sıkıntılı olmasına sebep olur. Bu alt araştırma sorusu merkezi bir ortamdan bilgilerin verildiğinde hastanın yaşadığı olumsuz süreçlerin, onların hastalık sürecine katkısını araştırmaktır. Ağırlıklı olarak çevresel unsurlardan gelen bilgilerden beslenen yeni tanı almış çölyak hastaları için gelen tutarsız bilgilerin, güncelliğini yitirmiş bilgilerin fazlalığı çelişkileri de beraberinde getirir. Merkezi ve sanal ortamda geliştirilen bilgi yönetim modeli ile yeni gelen hastaların sistemdeki varlığı ve sistemden yararlanmaları sağlanabilir.

Alt araştırma sorusu 6: Bireysel ve toplumsal anlamda çölyak derneklerinin çölyak hastalarına sağladıkları maddi ve manevi katkılarının boyutlarını araştırmak.

Çölyak hastaları için buldukları bölgede bulunan sivil toplum örgütleri, bilgiye erişim anlamında çok büyük katkılar sağlar. Çölyak dernekleri de bu sivil toplum kuruluşlarından biridir. Çölyak hastaları arasında entegrasyonu sağlamalarının yanında, paydaşlarla beraber yapılan farkındalık çalışmaları ile toplumu çölyak ile ilgili bilgilendirirler. Derneklerin bilgi paylaşma anlamında kullandıkları etkin platformlardan biri sosyal medya araçlarıdır. Bu araçlarla yapılan örgütlenmelerin katkısının araştırılmasının sebebi, yapılan etkinliklerin çölyak hastaları üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Bağlı buldukları ilde ikamet eden hastalar için destekleri

fazlaca olan bu dernekler, buldukları ilde çölyak derneği olmayan hastalara ulaşım ve iletişim kurma anlamında sorumlulukları ve sınırlılıklarını ortaya koymuşlardır. Burada çölyak derneklerinin maddi anlamda yetersiz, kar amacı gütmeyen örgütlenmeler olması ellerinde ki gücün sadece buldukları ilde yaşayan çölyak hastalarına somut katkılar sağlayabileceklerini belirtmişlerdir. Çölyak derneği bulunmayan illerde yaşayan bireyler için genelde sosyal medya araçlarında oluşturdukları gruplarda bilgi paylaşımı temelli destek verdiklerini ifade etmişlerdir. Bulgular ışığında, özellikle bilgi üretme ve paylaşma anlamında dernekler benzeri eylemlerin daha geniş kitlelere iletimi için sanal örgütlerde yer alan bir bilgi yönetim modeli ile sağlanabileceği bu alt araştırma sorusu ile ortaya konmuştur.

Alt araştırma sorusu 7: Çölyak derneklerinin kendi içlerinde ve dernekler arası bilgi yönetim bağlamında sanal iletişim kanallarını araştırmak.

Bir çölyak derneğinin kendi üyeleri ve yönetim kadrosu ile beraber kurdukları örgütlenme, hem geleneksel hem de sanal ortamlarda örgüt biçimlerini anlamamızı sağlamak amacı ile araştırılmıştır. Diğer taraftan bu alt araştırma sorusu aynı zamanda dernekler arası ilişkilerin nasıl yürütüldüğüne dair çeşitli derneklerin bir arada olduğu örgüt biçimlerini anlamamıza da hizmet etmektedir. Çalışmada Türkiye’de kimi çölyak derneklerinin kendi içlerinde etkin bir bilgi yönetim ağı oluşturdukları ve bilgi çevrimini kendi topluluk ya da dernek üyeleri ile paylaşmadan önce burada tartışıp, bilginin doğru ve yararlı bir hale getirildikten sonra kitleyle paylaşma yoluna gittikleri görülmüştür. Bu durumun en büyük faydası bilgiye erişmek isteyen çölyak hastalığından mustarip hasta veya hasta yakınlarına olmuştur. Bilginin türü ne olursa olsun doğru bir yönetim anlayışıyla sorgulanıp paylaşılması günümüzde bilgi kirliliğinin önüne geçmede koşulsuz bir zorunluluktur.

Aynı zamanda Türkiye’de çölyak derneklerinin bir arada faaliyet gösterme amaçlı bir örgütlenme biçimi olan “çölyak federasyonu” kurma çalışmaları içinde olduğu bilinmektedir. Böyle olduğu ve doğru yönetildiğinde, özellikle çölyak derneği olmayan, hizmet alma konusunda sıkıntılı olan hastalar için etkin bir çözüm olma umudunu taşımaktadır. Federasyon bağlamında yapılacak bilgiye dair çevrim ve yönetim algısıyla doğru ve etkin bilginin paylaşımı da gerçekleştirilebilir. Çalışma bulguları sonrası bilgi çevriminin bütünsel olarak işlediği ve sanal ortamda

şekillenmesi sağlanan model, makro düzeyde federasyon, mikro düzeyde dernek amaçlarından hareketle geliştirilmiştir.

Çalışmada ortaya konan model hem doküman incelemesinden, hem de görüşmelerden elde edilen verilerin analizinden ortaya konmuştur.

Çalışma üç katman altında modellenmiştir. 1- Bilgi yönetim süreci, 2- Sanal örgüt, 3- Stratejik destek unsurları

İlk olarak bilgi yönetim süreci literatürde geçen bilgi yönetim modelleri esas alınıp, çalışma bulgularına dayandırılarak ortaya konmuştur. Nonaka Takeuchi tarafından 1995 yılında geliştirilen SECI modeli açık bilgi ve örtük bilgi uyumunun, sosyalleşme, birleştirme, dışsallaştırma ve içselleştirme bağlamında ele alıp, temelde bilginin nasıl oluştuğunu ve nasıl paylaştığını göstermiştir. Çalışma bulgularında elde edilen bilgi süreci, özellikle bilginin kaynağı aşamasındaki açık ve örtük bilgi temelli yaklaşım benimsenerek SECI modeli unsurları bağlamında düşünülmüştür. Bilgi süreci içinde en önemli unsur bilginin paylaşımı olduğu ifade edilmişti. Ancak onun da doğru ve yararlı bilgi olması zorunlu idi. Model bu iki nokta için bilgi yönetim sürecinin kilit noktalarını oluşturur. Diğer taraftan bilginin kaynağından hareketle yeniden inşası özellikle bilgi güncelleme anlamında katkı sağlamış ve modelde yer verilmiştir.

İkinci olarak sanal örgüt katmanında bilgi yönetim sürecine destek ve engel unsurlar ele alınmış ve açıklanmıştır. Sanal ortamda örgütlenen toplulukların bilgi yönetim süreçlerini geleneksel ortamdan farklı tutmak gereklidir. Özellikle geleneksel ortamda bilinen, görülen destek ve engel unsurları süreci olumlu hale getirecek çözüm önerilerini yavaş da olsa beraberinde üretebilir. Çalışma bulguları bize bilgi yönetim sürecine destek ve engel olan unsurları içsel, dışsal ve sanal ortam etkisi bağlamında gösterdi. Bunlar bulgular kısmında yazar tarafından açıklanmıştır. Model sanal örgütler bağlamında ele alındığından içsel ve dışsal faktörler modelin dışında tutulmuş, sadece sanal ortam etkisinin bilgi yönetim sürecine destek ve engel unsurları üzerinden geliştirilmiştir. Bu destek ve engel unsurları içinde özellikle bireylerin sosyal medya paylaşımları, tekrarlanan tutarsız bilgilerin fazlalığı, güncellenmemiş bilgiler, bilgi yönetimine direkt etkisi olan ve birlikte düşünülmesi zorunlu bileşenler olmaktadır.

Üçüncü olarak, modele kolaylık sağlayan stratejik destek unsurlarıdır. Bunlar bilgiyi yönetme dinamiklerini harekete geçiren güçler olarak düşünülebilir. Bu unsurlar: strateji, kültür, insan, teknoloji ve yapı. Bilgi yönetim süreci, sürece katkı sağlayanların paylaşımı ve doğru yönetme becerisine bağlıdır. Bu durum özellikle sanal örgütler bağlamında içselleştirilen örgütsel kültürle dinamik bir hal alır. Süreci olumlayan ve başarı etkisinin sanal ortamda olgunlaşmasına, bir alışkanlık ve rutin oluşturup anlamlandırılmasına hizmet eden örgütsel kültür, bu haliyle bilgi sürecine katkı sağlar. İnsan sanal örgütlerde yöneticiler ve çalışanlar olarak görülürken katılımcılar da sürecin kendileri için değerli olup olmadığına bakarlar. Bu dinamikler iş odaklı, paylaşımı yüksek çalışmaları güvenilir ve doğru bilgi yönetim süreci sağlar. Bilginin işlendiği ve yarar sağlayacak düzeyde üretilmesi ondan yararlanacak olanlara da hızlı ve etkili bir biçimde ulaşabilmelerini sağlar. Doğru teknoloji kullanımı sanal örgütlenmeler için önemli ve bilgi yönetim sürecini kolaylaştıran bir unsurdur. Çalışma da karşılık bulan bilgi yönetim süreçlerinin her adımı, doğru bir modelleme ve teknolojik bir araçla kullanıldığında anlamlanır. Bir SÖBYM'nin ortaya çıkması yeterli değildir. Modelin içeriğinin doldurulması ve yararlanacakların karşısına çıkartılması gereklidir. İnternet, intranetler, bilgi depoları, veri tabanı yönetimi, veri depolama, veri madenciliği, uzman sistemler ve yapay sinir ağları gibi bilgi yönetimini mümkün kılan çok sayıda teknoloji sanal örgütlerde bulunmaktadır. Bu teknolojiler bilgi yönetim sürecinin yanında, sanal ortamların destek ve engel unsurları üzerinde de etkisi olan bir yapıdır. Örgütsel yapı, Sanal örgütlerde genellikle esnek, düz ve merkezi olmayan bir yapıya sahiptir. Sanal örgütlenmeler coğrafi uzaklığın önemli olmadığı, bilgi yönetimi bağlamında bilgi geliştirme ve paylaşmanın yoğun olduğu örgütsel yapılar olarak ifade edilmiştir.

SÖBYM'ne uygun yukarıda ifade edilen esaslar dâhilinde bilgi yönetim modelinin web uygulaması geliştirilmiştir. Bilginin sisteme girdikten sonra sanal takım üyeleri tarafından analiz edilip, doğrulanıp, paylaşılması esasına dayanan bir örgütsel yapıda olması sağlanmıştır.

Geliştirilen uygulamanın işlerliği konusunda mutlaka pilot bir uygulama yapılması gerekmektedir. Böylelikle uygulamanın eksikleri görülüp, geliştirilerek kullanılması daha etkin sonuçlar doğurur. Uygulama aynı zamanda bilginin veritabanında depolanması ve platformdan bağımsız kullanılmasını sağlar. Çalışmanın mobil

platformunun tasarlanması web an daha çok talep göreceği, mobil platformların kullanım istatistiklerinin web ortamına göre daha fazla olduğundan beklenebilir.

Sanal örgütlerde bilgi yönetimi çalışmaları için model geliştirmeye dönük çalışmaların güncelliği nedeniyle yazar, konuya ilişkin yapılacak çalışmaların farklı vaka çalışmaları ile denenerek bulguların karşılaştırılmasını önermektedir.

Yazarın çölyak hastası olması görüşme esnasında avantaj sağlamış, özellikle görüşme sürecini amaca hizmet eder bir yapıda kurgulamıştır. Ancak yazarın bu hali çalışmanın bulguları açısından değerlendirildiğinde analiz sonrası çıkan sonuçları yorumlamada yanlı yorumlar yapabilmesini olanaklı hale getirebilir ki bu durum çalışma için bir sınırlılık olarak belirtilebilir.

Yazar, uygulamanın her ne kadar çölyak bilgi yönetimi temelli olmasına karşın, farklı hastalıklardan mustarip örgütlenmeler ve bilgi yönetim süreci için de uygun olduğunu belirtmektedir.

KAYNAKÇA

- Afgün, S. (2006). Sanal Organizasyonlarda Yapı, Yönetim ve İletişim, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Erzurum.
- Aggarwal, I. (2013). Cognitive Style Diversity in Teams, Yayınlanmamış Doktora Tezi, *Carnegie Mellon University*, Pittsburgh.
- Ahuja, M. (2011). "Network Structure in Virtual Organizations", <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.1998.tb00079.x/full>, (Erişim: 12.05.2018).
- Akbulut, Ö. (2015). "Nitel Analizler (İçerik ve Betimsel Analiz)", <https://docplayer.biz.tr/421042-Nitel-analizler-icerik-ve-betimsel-analiz.html>, (Erişim: 10.07.2019).
- Akkirman, A. (2002). Sanal İşyerinde Örgütsel Davranış ve Bir Uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi, *Uludağ Üniversitesi, Bursa*.
- Alavi, M. ve Leidner, D. (2001). Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundation Sand Research Issues, *MIS Quarterly*, 107-136.
- Alsharo, M. K. (2013). Knowledge Sharing in Virtual Teams : The Impact On Trust , Collaboration , And Team Effectiveness, Yayınlanmamış Doktora Tezi, *University of Colorado*, Colorado.
- Arazy, O. ve Gellatly, I. R. (2013). Corporate Wikis: The effects of owners' motivation and behavior on group members' engagement, *Journal of Management Information Systems*, 3, 87-116.
- Atılğan, D. (2009). Bilgi Yönetimi Kavramı ve Gelişimi, *Türk Kütüphaneciliği*, 23, (1), 201-212.
- Ayazlar, R. (2015). Flow Phenomen as a Tourist Experience in Paragliding: A Qualitative Research, *4th World Conference on Business, Economics and Management*, 792-799.

- Baltacı, A. (2018). Nitel Araştırmalarda Örnekleme Yöntemleri ve Örnek Hacmi Sorunsalı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme, *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7, (1), 231-274.
- Bardhan, I., Krishnan, V. V., Lin, S. (2013). Team Dispersion, Information Technology and Project Performance, *Production and Operations Management*, 22, 1478-1493.
- Barnes, S.B. (2004). Computer-mediated communication: Human-to-human Communication Across the internet, Boston: Allyn and Bacon.
- Barutçugil, İ. (2002). *Bilgi Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Bas, T. ve Akturan, U. (2017). *Sosyal Bilimlerde Bilgisayar Destekli Nitel Araştırma Yöntemleri (3. Baskı)*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Bayrak, H. (2019, Şubat 6). "Türkiye İnternet Kullanım ve Sosyal Medya İstatistikleri", <https://dijilopedi.com/2019-turkiye-internet-kullanim-ve-sosyal-medya-istatistikleri>, (Erişim: 13.04.2019)
- Bayın, G., Yeşilaydın, G., Özkan, O. (2016). Bulut Bilişimin Sağlık Hizmetlerinde Kullanımı, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (48), 233–253.
- Behrend, F., ve Erwee, R. (2009). Mapping knowledge flows in virtual teams with SNA, *Journal of Knowledge Management*, 99-114.
- Bhatt, G. D. (2001). Knowledge Management in Organization: Examining The Interaction Between Technologies and People, *Journal of Knowledge Management*, 68-75.
- Blanchard, A.L. ve Markus, M.L. (2004). The experienced sense of a virtual community: characteristics and processes, *The Data Base for Advanced in Information Systems*, 35, (1), 64-71.
- Bleecker, S. (1994). The virtual organization, *The Futurist*, 9-14.
- Boh, W. F. (2014). Knowledge Sharing in Communities Of Practice: Examining Usefulness of Knowledge From Discussion Forums Versus Repositories, *Database for Advances in Information Systems*, 45, (2), 8-15.

- Bosh-Sijtsem, P.M. (2010). "Crossing Learning Boundaires: Utility Related Virtual Organization ISES", <http://www.ide.hk-r.se/~petra>, (Erişim: 10.06.2019)
- Boyce, C. ve Neale, P. (2006). Conducting In-Depth Interviews: A Guide For Designing And Conducting In-Depth Interviews for Evaluation Input, *Pathfinder International*, 1-12.
- Bozkurt, V. (2005). *Endüstriyel ve Post Endüstriyel Dönüşüm*, Bursa: Ekin Kitabevi.
- Burke, F. (2013, 02, 10). "Social media vs. social networking", https://www.huffpost.com/entry/social-media-vs-social-ne_b_4017305?guccounter=1, (Erişim: 18.06.2019)
- Butler, B.S. (2001). Membership Size, Communication Activity, and Sustainability: A Resource-Based Model of Online Social Structures, *Information Systems Research*, 12, (4), 336-346.
- Cappuro, R. (2019, 02 13). "The Concept of Information", <http://www.capurro.de/infoconcept.html>, (Erişim: 04.07.2019)
- Capshaw, S, ve Koulopoulos, T. (2004). "Knowledge Leadership", http://www.dmreview.com/portal_ros.cfm?NavID=91&EdID=20&PortalID=17, (Erişim: 30.05.2019)
- Cardon, P. W. ve Marshall, B. (2014). The Hype And Reality of Social Media Use for Work Collaboration and Team Communication, *International Journal of Business Communication*, 1-21.
- Chatfield, A. T., Shlemoon, V. N., Redublado, W., Darbyshire, G. (2014). Creating Value Through Virtual Teams: A Current Literature Review, *Australasian Journal of Information Systems*, 18, 257-269.
- Chen, J., Chou, T., Wang, T. (2010). The Organizational Context, Job Embeddedness, and Effectiveness of Managing Knowledge Work Teams, *Journal of Applied Business Research*, 19-27.
- Chesbrough, H. ve Teece, D.J. (1996). When is Virtual Virtuous? Organizing for Innovation, *Harvard Business Review*, 74, (1), 65-73.

- Corbin, J. ve Struass, A. (2007). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* (3. baskı), CA: Sage.
- Cordery, J. L. ve Soo, C. (2008). Overcoming Impediments to Virtual Team Effectiveness, *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 487-500.
- Creswell, J. W. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri* (M. Bütün ve S.Ş. Demir, Çev.Ed.). 3. Baskı, Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Curtis, D.D. ve Lawson, M.J. (2001). Exploring Collaborative Online Learning, *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 5, (1), 21-34.
- Cyert, K. (1993). Information, Market Imperfections and Strategy, *Stratejik Management Journal*, 47-58.
- Darics, E. (2014). The Blurring Boundaries Between Synchronicity and Asynchronicity: New Communicative Situations in Work-Related Instant Messaging, *International Journal of Business Communication*, 51, (4), 337-358.
- Davenport, D.L. ve Beers. (1998). Successful Knowledge Management Projects . *Sloan Management Review*, 43-57.
- Davidow, W. ve Malone, M. (1995). *Sanal Şirket*, İstanbul: Koç Unisys.
- Ding, X., Liu, H., Song, Y. (2013). Are Internal Knowledge Transfer Strategies Double Edged Swords?, *Journal of Knowledge Management*, 17, (1), 69-86.
- Donlon, J. (1997). The Virtual Organization, *Chief Executive*, 125, 58-66.
- Drucker, P. (1988). The Coming of The New Organization, *Harvard Business Review* 66, (1), 45-53.
- Du Mont, R. (1991). Ethics in Librarianship A Management Model, *Library Trends*, 40, (2), 201-205.
- Efil, İ. (2009). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*, İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları.
- Egan, G. (2002). *The Skilled Helper*, Brooks: Cole Publishing Company.

- Erdemir, E. ve Koç, U. (2009). Bilgiyi Yönetmek Mümkün Mü? Eleştirel Yönetim Çalışmaları Çerçevesinde Bilgi Yönetimi, *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 4, (2), 155–166.
- Gaan, N. (2012). Collaborative Tools and Virtual Team Effectiveness: An Inductively Derived Approach In India's Software Sector, *Decision*, 39, (1), 5-27.
- Gibbs, G. (2008). *Analyzing Qualitative Data*, London: Sage.
- Glesne, C. ve Peshkin. (1992). *Becoming qualitative researchers: An introduction*. White Plains, NY: Longman.
- Godbout. (1999). Filtering Knowledge: Changing Information into Knowledge Assets, *Journal of Knowledge Management Practice*, 1, 1998-1999.
- Goel, A. K., Rana, G., Chand, N. (2014). Antecedents and Consequences of Knowledge Sharing in Indian Knowledge Intensive Firms, *Amity Global Business Review*, 64-70.
- Goldman, S. L., Nagel, R.N., Preiss, K. (1995). *Agile Competitors and Virtual Organizations*, New York: Van Nostram Reinhold.
- Green, D. ve Roberts, G. (2010). Personnel Implications of Public Sector Virtual, *Public Personnel Management*, 39, (1), 47-57.
- Guenard, R., Katz, J., Bruno, S., Lipa, M. (2013). Enabling A New Way of Working Through Inclusion and Social Media: A Case Study. *OD Practitioner*, 45, (4), 9-16.
- Güçlü, N. ve Sotirofski, K. (2006). Bilgi Yönetimi, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 351-371.
- Güler, A., Halıcıoğlu, M., Taşgım, S. (2015). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gülseçen, S. (2013). *Bilgi ve Bilginin Yönetimi*. İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (3. Baskı)*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürkan, G. Ç. (2007). Öğrenen Örgütler: Yüksek Öğrenim Kurumlarının Öğrenen Örgüt Olması, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 118-130.

- Handy, C. (1995). Trust and The Virtual Organization, *Harvard Business Review*, 73,(3), 40-50.
- Helms, M. ve Raiszadeh, F.M.E. (2002). Virtual Offices: Understanding and Managing What You Cannot See, *International Journal of Productivity and Performance Management*, 51,(5), 240-247.
- Hibbard, J. (1997). Ernst & Young Deploys App For Knowledge Management, *Information Week*, 28.
- Hinds, P. J., Neeley, T. B., Cramton, C. D. (2014). Language As A Lightning Rod: Power Contests, Emotion Regulation, and Subgroup Dynamics in Global Teams, *Journal of International Business Studies*, 45,(5), 536-561.
- Huang, J. (2001). Future Space: A New Blueprint For Business Architecture, *Harvard Business Review*, 79, (4), 149-158.
- Introna, D. L., Moore, H., Cushman, M. (1999). The Virtual Organization - Technical or Social Innovation? Lessons from the Film Industry, *Department of Information Systems, London School of Economics*, 1-19.
- İlgün, G. ve Uğurluoğlu, Ö. (2016). Sağlık Sektöründe Sosyal Medyanın Kullanımı, Yararları ve Riskleri, *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 18, (3), 24-48.
- Kaestle, P. (1990). A New Rationale for Organizational Structure, *Planning Review*, 18, (4), 20-25.
- Kavanagh, D. ve Kelly, S. (2002). Sensemaking, Safety, And Situated Communities in (Con)Temporary Networks, *Journal of Business Research*, 55, (7), 583-594.
- Khiat, H. (2010). A Grounded Theory Approach: Conceptions of Understanding in Engineering Mathematics Learning. *The Qualitative Report*, 15, (6), 1459-1488.
- Kiddie, T. J. (2014). The Future Of Workplace Communication in The United States, *Business Communication Quarterly*, 77, (1), 65-88.
- Kırel, Ç. (2007). Sanal Örgütlerde Örgütsel Davranışın Geleceği, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 93-110.

- Kim, J. K. (2009). Knowledge Behavior in Virtual Communities: Linking Knowledge Seeking And Sharing, Yayınlanmış Doktora Tezi, *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, Nebraska.
- Kisielnicki, J. ve Sroka, H. (2005). *Systemy Informacyjne Biznesu*, Warszawa: Wydawnictwo Placet.
- Klitmoller, A., Schneider, S. C., Jonsen, K. (2015). Speaking of Global Virtual Teams: Language Differences, Social Categorization and Media Choice, *Personnel Review*, 44, (2), 270-285.
- Koçel, T. (2010). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Koh, J. ve Kim, Y. (2006). Knowledge Sharing in Virtual Communities: An E-Business Perspective, *Expert Systems with Applications*, 155-166.
- Koppman, S. ve Gupta, A. (2014). Navigating The Mutual Knowledge Problem: A Comparative Case Study Of Distributed Work, *Information Technology & People*, 27, (1), 83-105.
- Koyuncuoğlu, Ö. (2018). Türkiye’de Girişimci ve Yenilikçi Üniversitelerin Gömülü Teoriye Göre Değerlendirmesi ve Bir Model Önerisi, Doktora Tezi, *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Konya.
- Kurhekar, M. ve Ghoshal, J. (2009). "Knowledge Management for Virtual Teams", <http://www.infosys.com/infosys-labs/publications/Documents/knowledge-management-virtual-teams.pdf>, (Erişim: 11.03.2019)
- Laidner, A. (1999). Knowledge Management Systems: Emerging Views and Practises From The Field, *Hawai: Proceedings of the 32nd Hawaii International IEEE Conference on System Sciences*.
- Langenberg, D ve Welker, M. (2011). Knowledge Management in Virtual Communities, *Open Journal of Knowledge Management*, 13-19.
- LeCompte, M. (1982). Problems of Reliability and Validty in Ethnographic Research, *Review of Educational Research Spring*, 52, (1), 31-60

- Leggat, S. G. (2007). Effective Healthcare Teams Require Effective Team Members: Defining Teamwork Competencies, *BMC Health Services Research*, 7, (17), 1-10.
- Lipińska, A. (2015). Knowledge Management in A Virtual Organization, *Jagiellonian Journal of Management*, 1, (1), 65–76.
- Luecke, R. (2008). *Bir Ekip Yaratmak: Güçlü ve Etkili Ekip Kurma Yeteneği*, İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Luse, A., Mennecke, B., Triplett, J. (2013). The Changing Nature of User Attitudes Toward Virtual World Technology: A Longitudinal Study, *Computers in Human Behavior*, 29, 1122-1132.
- Malik, K. (2004). Mobilising Knowledge Transfer Activities in Virtual Organisations, *International Journal of Networking and Virtual Organisations*, 2, (4), 323–334.
- Maxwell J.A. (1992). Understanding Validty in Qualitative Research, *Published in Harvard Educational Review*, 62, 279-300
- McCracken, G. (1988), *The Long Interview*, London: Sage.
- Mehdi, S., Davoudi, M., Fartash, K. (2012). Knowledge Management in Virtual Organizations, *International Journal of Engineering and Management Research*, 2, (5), 22–28.
- Merriam, S. B. (2013). *Nitel Araştırma Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber* (S. Turan Çev.), Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Michalish, M.D., Smith, R.D., Kline, D.M. (1997). In Search of Strategic Assets, *International Journal of Organizational Analysis*, 1-39.
- Miles, M. ve Huberman, A. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*, 2. Baskı, Kanada: Sage.
- Moreland, R.L. ve Levine, J.M. (2003). *Group Composition: Explaining Similarities and Differences Among Group Members*, London: Sage Handbook.

- Nalbant, M. G. (2007). Bilgi Yönetimi Teorisinin Kavramsal Temelleri: Bir Uygulama, Doktora Tezi, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Bilimleri Anabilim Dalı*, İstanbul.
- Nidhra, S., Yanamadala, M., Afzal, W., Torkar, R. (2013). Knowledge Transfer Challenges and Mitigation Strategies in Global Software Development - A Systematic Literature Review and Industrial Validation, *International Journal of Information Management*, 333-355.
- Nonaka, I. (1994). Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation, *Organization Science*, 14-37.
- Nonaka, T. (1995). *The Knowledge Creating Company- How Japanese Companies Create The Dynamics Of Innovation*, Oxford, UK: Oxford University Press.
- O'Sullivan, A. (2003). Dispersed Collaboration in A Multi-Firm, Multi-Team Product-Development Project, *Journal of Engineering and Technology Management*, 20, 93-116.
- Obaide, A. (2004). A Model For a Successful Implementation Of Knowledge Management in Engineering Organizations, Doktora Tezi, *University of Salford*, United Kingdom.
- Odabaş, H. (2005). *Bilgi Yönetimi Sistemi*, Konya: Çizgi Yayınevi.
- O'dell, C. (2003). *Ne Bildiğimizi Bir Bilseydik*, Dışbank Kitapları.
- Örtenblad, A. (2001). On Differences Between Organizational Learning and Learning Organization, *The Learning Organizations*, 126-127.
- Özer, M. (2013). Bilgi Yönetimi Aracılığıyla Bilginin Etkin Yönetimi, *Mukadime*, 7, 69-99.
- Öztemel, E. (2010). *Bilgi Yönetimi Modelleri*, İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Öztemel, E. ve Arslankaya, S. (2012). Enterprise Knowledge Management Model: A Knowledge Tower, *Knowledge And Information Systems*, 171-192.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (3. Baskı), Osaka, CA: Sage.

- Perry, N., Candlot, A., Schutte, C. (2010). Collaborative Knowledge Networks Emergence For Innovation: Factors Of Success Analysis and Comparison, *Journal of Decision Systems*, 75-91.
- Preece, J. (2000). *Online Communities: Designing Usability, Supporting Sociability*, New York: Wiley Online Library.
- Punch, K. (2005). *Introduction to Social Research: Quantitative and Qualitative Approaches* (2. Baskı), London:Sage.
- Rayport, J. (1995). Exploiting The Virtual Value Chain, *Harvard Business Review*, 75-85.
- Robey, D. S. (2003). Intertwining Material and Virtual Work, *Information and Organization*, 13, 2, 111-129.
- Ruppel C. P., Gong, B., Tworoger, L. C. (2013). Using Communication Choices As A Boundary-Management Strategy: How Choices Of Communication Media Affect The Work-Life Balance Of Teleworkers in A Global Virtual Team, *Journal of Business and Technical Communication*, 27, (4), 436-471.
- Sağsan, M. (2003). "Bilgi yönetiminin kavramsal çerçevesi ve Başkent Üniversitesi İletişim Fakültesi",
http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=442.
- Schauer, P. (2015, Haziran 28). "5 biggest differences between social media and social networking", <http://www.socialmediatoday.com/social-business/peteschauer/2015-06-28/5-biggest-differe>, (Erişim: 22.02.2018).
- Schenkel, M. ve Garrison, G. (2009). Exploring The Roles of Social Capital and Team-Efficacy in Virtual Entrepreneurial Team Performance, *Management Research News*, 32, (6), 525-538.
- Schultze, U. ve Orlikowski, W.A. (2011). Metaphors of Virtuality: Shaping An Emergent Reality, *Information and Organization*, 11, (1), 45-77.
- Shankar, R., Singh, M.D., Gupta, A., Narain, R. (2003). Strategic Planning For Knowledge, *Work Study*, 190-200.

- Snyder, J. ve Lee-Partridge, J. E. (2013). Understanding Communication Channel Choices in Team Knowledge Sharing, *Corporate Communications: An International Journal*, 18, (4), 417-431.
- Stevenson, H. H. ve Moldoveanu, M. C. (1995). The Power of Predictability, *Harvard Business Review*, 141-145.
- Stewart, C. J. ve Cash, W. B. (1985). *Interviewing: Principles and Practices* (4. baskı), W.C. Brown Publishers.
- Strauss, A. L. ve Corbin, J. (1989). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, Newbury Park, CA: Sage.
- Thach, L. ve Woodman, R. (1994). Organizational Change and Information Technology: Managing On The Edge Of Cyberspace, *Organizational Dynamics*, 23, 1, 30-46.
- Toffler, A. (1980). *The Third Wave*, London: Pan Books.
- Tong, Y., Yang, X., Teo, H. H. (2013). Spontaneous Virtual Teams: Improving Organizational Performance Through Information and Communication Technology, *Business Horizons*, 56, (3), 361-375.
- Ulrich, J. F. (2001). The Concept of Virtual Web Organisations And Its Implications On Changing Conditions, *Virtual Organisation.Net*, 54-59.
- Upton, D. ve McAfee, A. (1996). The Real Virtual Factory, *Harvard Business Review*, 74, (4), 123-134.
- Vakola, M. ve Wilson, I.E. (2004). The Challenges of Virtual Organisation: Critical Success Factors in Dealing With Constant Change, *Team Performance Management*, 10, 112-120.
- Velte, A., Velte, T. J., Elsenpeter, R. C. (2010). *Cloud Computing: A Practical Approach*, New York: McGraw Hill.
- Venkatraman, N. ve Henderson, J.C. (1998). Real Strategies For Virtual Organizing, *Sloan Management Review*, 40, (1), 33-48.

- Vural, İ. Y. (2005). *Bilgi Yönetimi, Entelektüel Sermaye ve Yenilikçilik*, C. C. Aktan, & İ. Vural içinde, *Bilgi Çağında Bilgi Yönetimi* (s. 145). Konya: Çizgi Yayınevi.
- Wadsworth, M. B. ve Blanchard, A. L. (2015). Influence Tactics in Virtual Teams, *Computers in Human Behavior*, 44, 386-393.
- Walker, H. (2006). The virtual organisation: a new organisational form?, *International Journal of Networking and Virtual Organisations*, 3, (1), 25.
- Wiig, K. M. (1997). Knowledge Management: An Introduction and Perspective, *Journal of Knowledge Management*, 6-14.
- Winter, S. (1987). Knowledge and Competence as Stratejik Assets, *The Competitive Challenge - Strategies for Industrial Innovataion and Renewal*, 159-184.
- Yalçınkaya, Y. (2011). Bilgi Yönetimi ve Sanal Organizasyonlar: Bir Uygulama Yüksek Lisans Tezi, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Bilimleri Anabilim Dalı*, İstanbul.
- Yazıcıoğlu, O. (2014). *Bilgi Yönetimi*, Ankara: Nobel yayınevi.
- Yen, D., Chou, D., Chen, T., Chen, H.-G. (2002). Becoming A Virtual Organisation: A Strategic Approach, *International Journal of Networking and Virtual Organisations*, 1, (2), 184-198.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (10. Baskı), Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, H. (2010, 05 03). "İşletmelerde Sanal Takım Modeli ve İşletmelere Sağladığı Yararlar", <http://www.colorcat.net/1.5/makaleler/58-isletmelerdesanal>, (Erişim: 21.02.2019).
- Yuan, Y. C., Zhao, X., Liao, Q. , Chi, C. (2013). The Use of Different Information and Communication Technologies To Support Knowledge Sharing in Organizations, *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 64, (8), 1659-1670.
- Zaim, H. (1998). *Sanal İşletmelerde İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi SBE.

Zimmerman, F.O. (1996). Structural and Managerial Aspects of Virtual Enterprises,
Organizational Dynamics, 14, (2), 4-18.

Zuboff, S. (1988). *In the Age of the Smart Machine*, Oxford: Heinemann Books.



EKLER

EK-A Veri Toplama Formu – Mülakat Formu

- 1- Kendinizden bahseder misiniz?
- 2- Çölyak hastalığı farkındalığı ülkemiz için hangi boyuttadır? Sizin bu farkındalığı sağlamak için bulunduğunuz bölgeye katkınız nedir?
- 3- Çölyak hastalarının glüten -- free algısı nasıl
 - a. Glütenli beslendiğinde bunun yarattığı sıkıntıları biliyorlar mı?
 - b. Çölyak hastalığı konusunda yeterli bilgiye sahipler mi?
 - c. Ailelerin bu hastalığa bakış açıları nasıl?
 - d. Bölgesel bazlı bir değerlendirme alabilir miyiz?
- 4- Bulduğunuz yerde Çölyak hastaları sayısı tahmini kaçtır? Kaçı ile aktif iletişim içindedir?
 - a. Hastalarla ne şekilde haberleşirsiniz?
 - b. Etkinliklerden nasıl haberdar edersiniz?
 - c. Yeni Çölyak hastası teşhisi konmuş bir hastaya kolaylıkla ulaşabiliyor musunuz?
 - i. Bu hastaların hastalığı kabul süreçleri üzerine derneğinizin katkıları var mı? Varsa neler?
- 5- Derneğinizde Çölyak hastalığına dönük etkinliklerinizi açıklayabilir misiniz?
 - a. Bu etkinliklerde derneğiniz dışında ki işbirlikleriniz var mıdır?
 - b. İşbirlikçilerinizle nasıl koordine oluyorsunuz?
- 6- Dernek gözünden sosyal medya oluşumlarını faydalı buluyor musunuz? Bilginin çevrimi bağlamında açıklayınız.
 - a. Evetse neden?
 - b. Hayırsa neden
 - c. Hangi sosyal medya ortamları daha etkin
- 7- Sağlık Bakanlığının Çölyak hastaları ile ilgili çalışmaları olduğunu biliyoruz, Çölyak hastalığı bağlamında 2018-2021 Kontrol Programını değerlendirebilir misiniz Şu aşamada yapılması gerekenler yeterli mi, önerileriniz var mı?
- 8- Diğer derneklerle nasıl bir işbirliğiniz var?
 - a. Bilgiyi çevriminiz nasıldır?
 - b. İletişimi ne şekilde kurarsınız?
 - c. Belli dönemler de toplantılar gerçekleştirir misiniz?
 - d. Sanal ortamda sesli, yazılı, görsel bilgi yönetimine bakışınız nasıldır?
 - e. Sanal ortamda ortak bir platform kurulsa dernek olarak bakışınız ne olur?
 - i. Avantajları
 - ii. Dezavantajları

EK-B Tüm tema-kategori-kod yapısının frekans sayısı üzerinden gösterimi

TEMA	Kategori	Kod	Frekans Sayısı
A	Bilgi Yönetimi		87
	Bilgi Örgütlenmesi		16
		Sosyal medyada örgütlenerek hızlı geri dönüşler verme	7
		Bilgi ağı ile sorunlara doğru çözüm bulma	5
		Bilgi ağı ile çölyak hastalarının sürecini takip etme	4
	Bilgi Yönetimi Örgütlenme Tipleri		71
		Aylık yüz yüze toplanma	16
		Sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme (whatsapp)	16
		Sadece faaliyetler öncesi toplanma	15
		Haftalık yüz yüze toplanma	10
		Sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme(facebook)	8
		İnternet web sitesi üzerinden örgütlenme	3
		Diğer sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme	2
		Mobil uygulamalar aracılığıyla örgütlenme	1
	Bilginin Kaynağı		25
	Bilginin Tutarsızlığı		8
		Uzman görüşlerindeki bilgiye dair tutarsızlıklar	8
	Akademik Çalışmadan Uzaklık		7
		Akademik çalışmalara olan ilginin azlığı	4
		Bilimsellikten uzak olma	3
	Bilgi İletişimi		10
		İletişimi farklı kanallar yardımıyla sağlama	10
	Bilginin Paylaşımı		9
	Bilgiye Erişim		9
		Bilgiye gerektiği zamanda erişememe	7
		Bilgi edinim süreci ile paylaşım süreci arasındaki mesafenin kı	2
	Bilginin Doğruluğu		61
	Bilgi Eksikliği		41
		Hastanın hastalıkla ilgili bilgi eksikliği	10
		Hastalığın bilinmemesi	13
		Kaynağın yeterli bilgiye sahip olamaması	8
		Herkesin kendini bilgiye dair uzman kişi zannetmesi	10
	Bilginin Benzerliği		20
		Tekrara dayalı bilgiler	3
		Benzer içerikli bilgilerin varlığı	9
		Bilginin kopyala yapıştır yöntemi ile dağılımı	6
		Kopya içerik anlaşılmasın diye yapılan kelime yer değişikliği	2
	Bilginin Üretilmesi		76
	Bireye Özgü Bilgi		26
		Hastayı sürece adapte etmedeki katkıları	16

Psikolojik anlamda destek	10
Topluma Özgü Bilgi	50
Aileleri sürece adapte etmedeki katkıları	14
Bilgi eksikliğini giderme	16
Çölyak farkındalığı yaratma	10
Çevresel duyarlılığın azlığı	10
Bilginin Depolanması	13
Bilginin Saklanması	13
Doğru bilginin tespitinin zorluğu	2
Güncelliğini yitirmiş bilgilerin çokluğu	6
Anlamını yitirmiş bilgilerin halen insanlarla muhatap edilmesi	5
Sanal Ortam Etkisi	65
Internet-Web Etkisi	5
İnternette okuduğu makalelerin tutarsızlığı	2
İnternette aldığı bilgiler	3
Sosyal Medyadaki Tutarsızlıklar	22
Sosyal medyada bireylerin görüşerindeki tutarsızlık	12
Sosyal medyadan gelen tutarsız bilgi	10
Sosyal Medya Etkisi	13
Sosyal medya mesajlarının etkisi	7
Sosyal medyadan aldığı bilgiler	6
Sanal Ortam	25
Hastanın sosyal medya araçları kullanamaması	12
Hastanın internet kullanmaması	13
Dışsal Etki	151
Aile Etkisi	10
Bilinçsiz aile ortamı	6
Aile baskısı	4
Çevresel Destek	49
Urunlerde glutensiz yazması konusunda girişim	2
Hastanın beslenmesine katkı sağlama	11
Glutensiz mutfak konusunda işyerlerini bilinçlendirme	8
Glutensiz ürünleri temin etme ve ihtiyaç sahibine ulaştırma	10
Etkinlikler düzenleme	10
Kurum ve Kuruluşlarla işbirliği	8
Çevresel Etki	10
Bilinçsiz çevre ortamı	10
Çevresel Tutarsızlık	15
Çevrede bilgi sahibi olmayanların olumsuz yönlendirmesi	6
Çevrede konu uzmanı kişilerden gelen tutarsız bilgi	9
Doktor Bazlı Tutarsızlık	15
Doktorun hastaya beslenme yönlendirmesindeki tutarsızlık	9
Doktorun hastaya hastalık bilgilendirmesindeki tutarsızlık	6

Dernek Bazlı Engel	23
Derneğin olmaması	16
Derneklerin olumsuz katkısı	1
Derneğin yeterince ortaya çıkmaması	2
Derneğin yeterince ortaya çıkmaması	1
Dernek faaliyetlerinin yetersizliği	3
Diyetisyen Bazlı Tutarsızlık	9
Diyetisyen yönlendirmelerindeki farklılık	4
Diyetisyen beslenme yönlendirmesindeki eksiklik	2
Diyetisyen hastalık bilgilendirmesindeki eksiklik	3
Dernek Bazlı Tutarsızlık	5
Dernek içi bilgi akışı problemi	2
Derneklerin hasta sürecinin iyi yönetememeleri	3
Sağlık Kurum Bazlı Engel	15
Dernek – doktor etkileşiminin yetersizliği	2
Sağlık müdürlüklerinin ilgisizliği	2
Doktorun yönlendirmemesi	3
Doktorun sadece tanı koyması ve yönlendirme yapmaması	3
Diyetisyenin pasif yönlendirmesi	5
İçsel Etki	84
Hasta Motivasyonu	24
Hastanın süreci kabul etmek istememesi	12
Hastanın kaygısal yapısı	4
Hastanın özgüven eksikliği	3
Hastanın süreci yeterince ciddiye almaması	5
Hasta Tercihleri	3
Hastanın yalnız yaşamayı istemesi	2
Hastanın arkadaşının olmaması	1
Kişisel Sorunlar	23
Hastanın asosyal yaşam biçimi	2
Diyeti uygun şekilde yürütememesi	7
Hastanın yalnız yaşaması	1
Konuya karşı olan bilgisizlik	13
Hasta Sorunları	34
Bir kere geldikten sonra derneğe uğramaması	4
Hastanın derneğe hiç gelmemesi	12
Hastanın dernek faaliyetlerinde bulunmaması	2
Kendini ötekileştirme güdüsü	3
Hastanın özgüvensiz durumu	5
Hastalıkla baş edememe kaygısı	2
Süreci ciddiye almaması	6

EK - C Katılımcı belgelerine göre tema-kategori-kod gösterimi

Tema	Kategori	Kod	Belge No	Belge frekans sıklığı %
Bilgi Yönetimi	Bilgi Örgütlenmesi	Bilgi ağı ile çölyak hastalarının sürecini takip etme	4	0,70
Bilgi Yönetimi	Bilgi Örgütlenmesi	Bilgi ağı ile sorunlara doğru çözüm bulma	5	0,88
Bilgi Yönetimi	Bilgi Örgütlenmesi	Sosyal medyada örgütlenerek hızlı geri dönüşler verme	7	1,23
Bilgi Yönetimi	Bilgi Yönetimi Örgütlenme Tipleri	Aylık yüz yüze toplanma	16	2,80
Bilgi Yönetimi	Bilgi Yönetimi Örgütlenme Tipleri	Diğer sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme	2	0,35
Bilgi Yönetimi	Bilgi Yönetimi Örgütlenme Tipleri	Haftalık yüz yüze toplanma	10	1,75
Bilgi Yönetimi	Bilgi Yönetimi Örgütlenme Tipleri	Internet web sitesi üzerinden örgütlenme	3	0,53
Bilgi Yönetimi	Bilgi Yönetimi Örgütlenme Tipleri	Mobil uygulamalar aracılığıyla örgütlenme	1	0,18
Bilgi Yönetimi	Bilgi Yönetimi Örgütlenme Tipleri	Sadece faaliyetler öncesi toplanma	15	2,63
Bilgi Yönetimi	Bilgi Yönetimi Örgütlenme Tipleri	Sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme (whatsapp)	16	2,80
Bilgi Yönetimi	Bilgi Yönetimi Örgütlenme Tipleri	Sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme (facebook)	8	1,40
Bilginin Doğruluğu	Bilgi Eksikliği	Hastalığın bilinmemesi	13	2,28
Bilginin Doğruluğu	Bilgi Eksikliği	Hastanın hastalıkla ilgili bilgi eksikliği	10	1,75
Bilginin Doğruluğu	Bilgi Eksikliği	Herkesin kendini bilgiye dair uzman kişi zannetmesi	10	1,75
Bilginin Doğruluğu	Bilgi Eksikliği	Kaynağın yeterli bilgiye sahip olamaması	8	1,40
Bilginin Doğruluğu	Bilginin Benzerliği	Benzer içerikli bilgilerin varlığı	9	1,58
Bilginin Doğruluğu	Bilginin Benzerliği	Bilginin kopyala yapıştır yöntemi ile dağılımı	6	1,05
Bilginin Doğruluğu	Bilginin Benzerliği	Kopya içerik anlaşılmasın diye yapılan kelime yer değişikliği	2	0,35
Bilginin Doğruluğu	Bilginin Benzerliği	Tekrara dayalı bilgiler	3	0,53
Bilginin Doğruluğu	Bilginin Tutarsızlığı	Uzman görüşlerindeki bilgiye dair tutarsızlıklar	8	1,40
Bilginin Kaynağı	Akademik Çalışmadan Uzaklık	Akademik çalışmalara olan ilginin azlığı	4	0,70
Bilginin Kaynağı	Akademik Çalışmadan Uzaklık	Bilimsellikten uzak olma	3	0,53
Bilginin Kaynağı	Bilgi İletişimi	İletişimi farklı kanallar yardımıyla sağlama	10	1,75
Bilginin Paylaşımı	Bilgiye Erişim	Bilgi edinim süreci ile paylaşım süreci arasındaki mesafenin kı	2	0,35
Bilginin Paylaşımı	Bilgiye Erişim	Bilgiye gerektiği zamanda erişememe	7	1,23

Bilginin Saklanması	Bilginin Saklanması	Anlamını yitirmiş bilgilerin halen insanlarla muhatap edilmesi	5	0,88
Bilginin Saklanması	Bilginin Saklanması	Doğru bilginin tespitinin zorluğu	2	0,35
Bilginin Saklanması	Bilginin Saklanması	Güncelliğini yitirmiş bilgilerin çokluğu	6	1,05
Bilginin Üretilmesi	Bireye Özgü Bilgi	Hastayı sürece adapte etmedeki katkıları	16	2,80
Bilginin Üretilmesi	Bireye Özgü Bilgi	Psikolojik anlamda destek	10	1,75
Bilginin Üretilmesi	Çevresel Bilgi	Bilgi eksikliğini giderme	16	2,80
Bilginin Üretilmesi	Çevresel Bilgi	Çevresel duyarlılığın azlığı	10	1,75
Bilginin Üretilmesi	Çevresel Bilgi	Çölyak farkındalığı yaratma	10	1,75
Bilginin Üretilmesi	Hasta Yakınına Özgü Bilgi	Aileleri sürece adapte etmedeki katkıları	14	2,45
Dışsal Etki	Aile Etkisi	Aile baskısı	4	0,70
Dışsal Etki	Aile Etkisi	Bilinçsiz aile ortamı	6	1,05
Dışsal Etki	Çevresel Destek	Etkinlikler düzenleme	10	1,75
Dışsal Etki	Çevresel Destek	Glutensiz mutfak konusunda işyerlerini bilinçlendirme	8	1,40
Dışsal Etki	Çevresel Destek	Glutensiz ürünleri temin etme ve ihtiyaç sahibine ulaştırma	10	1,75
Dışsal Etki	Çevresel Destek	Hastanın beslenmesine katkı sağlama	11	1,93
Dışsal Etki	Çevresel Destek	Kurum ve Kuruluşlarla işbirliği	8	1,40
Dışsal Etki	Çevresel Destek	Urunlerde glutensiz yazması konusunda girişim	2	0,35
Dışsal Etki	Çevresel Etki	Bilinçsiz çevre ortamı	10	1,75
Dışsal Etki	Çevresel Tutarsızlık	Çevrede bilgi sahibi olmayanların olumsuz yönlendirmesi	6	1,05
Dışsal Etki	Çevresel Tutarsızlık	Çevrede konu uzmanı kişilerden gelen tutarsız bilgi	9	1,58
Dışsal Etki	Dernek Bazlı Tutarsızlık	Dernek içi bilgi akışı problemi	2	0,35
Dışsal Etki	Dernek Bazlı Tutarsızlık	Derneklerin hasta sürecinin iyi yönetememeleri	3	0,53
Dışsal Etki	Dernek Tehdidi	Derneğin olmaması	16	2,80
Dışsal Etki	Dernek Tehdidi	Derneğin yeterince ortaya çıkmaması	2	0,35
Dışsal Etki	Dernek Tehdidi	Derneğin yeterince ortaya çıkmaması	1	0,18
Dışsal Etki	Dernek Tehdidi	Dernek faaliyetlerinin yetersizliği	3	0,53
Dışsal Etki	Dernek Tehdidi	Derneklerin olumsuz katkısı	1	0,18
Dışsal Etki	Diyetisyen Bazlı Tutarsızlık	Diyetisyen beslenme yönlendirmesindeki eksiklik	2	0,35
Dışsal Etki	Diyetisyen Bazlı Tutarsızlık	Diyetisyen hastalık bilgilendirmesindeki eksiklik	3	0,53
Dışsal Etki	Diyetisyen Bazlı Tutarsızlık	Diyetisyen yönlendirmelerindeki farklılık	4	0,70
Dışsal Etki	Doktor Bazlı Tutarsızlık	Doktorun hastaya beslenme yönlendirmesindeki tutarsızlık	9	1,58
Dışsal Etki	Doktor Bazlı Tutarsızlık	Doktorun hastaya hastalık bilgilendirmesindeki tutarsızlık	6	1,05

Dışsal Etki	Sağlık Kurum Tehdidi	Dernek – doktor etkileşiminin yetersizliği	2	0,35
Dışsal Etki	Sağlık Kurum Tehdidi	Diyetisyenin pasif yönlendirmesi	5	0,88
Dışsal Etki	Sağlık Kurum Tehdidi	Doktorun sadece tanı koyması ve yönlendirme yapmaması	3	0,53
Dışsal Etki	Sağlık Kurum Tehdidi	Doktorun yönlendirmemesi	3	0,53
Dışsal Etki	Sağlık Kurum Tehdidi	Sağlık müdürlüklerinin ilgisizliği	2	0,35
İçsel Etki	Hasta Motivasyonu	Hastanın kaygısal yapısı	4	0,70
İçsel Etki	Hasta Motivasyonu	Hastanın özgüven eksikliği	3	0,53
İçsel Etki	Hasta Motivasyonu	Hastanın süreci kabul etmek istememesi	12	2,10
İçsel Etki	Hasta Motivasyonu	Hastanın süreci yeterince ciddiye almaması	5	0,88
İçsel Etki	Hasta Sorunları	Bir kere geldikten sonra derneğe uğramaması	4	0,70
İçsel Etki	Hasta Sorunları	Hastalıkla baş edememe kaygısı	2	0,35
İçsel Etki	Hasta Sorunları	Hastanın derneğe hiç gelmemesi	12	2,10
İçsel Etki	Hasta Sorunları	Hastanın dernek faaliyetlerinde bulunmaması	2	0,35
İçsel Etki	Hasta Sorunları	Hastanın özgüvensiz durumu	5	0,88
İçsel Etki	Hasta Sorunları	Kendini ötekileştirme güdüsü	3	0,53
İçsel Etki	Hasta Sorunları	Süreci ciddiye almaması	6	1,05
İçsel Etki	Hasta Tercihleri	Hastanın arkadaşının olmaması	1	0,18
İçsel Etki	Hasta Tercihleri	Hastanın yalnız yaşamayı istemesi	2	0,35
İçsel Etki	Kişisel Sorunlar	Diyeti uygun şekilde yürütememesi	7	1,23
İçsel Etki	Kişisel Sorunlar	Hastanın asosyal yaşam biçimi	2	0,35
İçsel Etki	Kişisel Sorunlar	Hastanın yalnız yaşaması	1	0,18
İçsel Etki	Kişisel Sorunlar	Konuya karşı olan bilgisizlik	13	2,28
Sanal Ortam Etkisi	Internet-Web Etkisi	İnternette okuduğu makalelerin tutarsızlığı	2	0,35
Sanal Ortam Etkisi	Internet-Web Etkisi	İnternette aldığı bilgiler	3	0,53
Sanal Ortam Etkisi	Sanal Ortam	Hastanın internet kullanmaması	13	2,28
Sanal Ortam Etkisi	Sanal Ortam	Hastanın sosyal medya araçları kullanamaması	12	2,10
Sanal Ortam Etkisi	Sosyal Medya Etkisi	Sosyal medya mesajlarının etkisi	7	1,23
Sanal Ortam Etkisi	Sosyal Medya Etkisi	Sosyal medyadan aldığı bilgiler	6	1,05
Sanal Ortam Etkisi	Sosyal Medyadaki Tutarsızlıklar	Sosyal medyada bireylerin görüşerindeki tutarsızlık	12	2,10
Sanal Ortam Etkisi	Sosyal Medyadaki Tutarsızlıklar	Sosyal medyadan gelen tutarsız bilgi	10	1,75

EK-D Tema – Kategori – Kod Sisteminin Bütünsel Gösterimi

1 Bilgi Yönetimi	0
1.1 Bilgi Örgütlenmesi	0
1.1.1 Sosyal medyada örgütlenerek hızlı geri dönüşler verme	7
1.1.2 Bilgi ağı ile sorunlara doğru çözüm bulma	5
1.1.3 Bilgi ağı ile çölyak hastalarının sürecini takip etme	4
1.2 Bilgi Yönetimi Örgütlenme Tipleri	0
1.2.1 Aylık yüz yüze toplanma	16
1.2.2 Sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme (whatsapp)	16
1.2.3 Sadece faaliyetler öncesi toplanma	15
1.2.4 Haftalık yüz yüze toplanma	10
1.2.5 Sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme(facebook)	8
1.2.6 İnternet web sitesi üzerinden örgütlenme	3
1.2.7 Diğer sosyal medya araçları üzerinden örgütlenme	2
1.2.8 Mobil uygulamalar aracılığıyla örgütlenme	1
2 Bilginin Kaynağı	0
2.1 Bilginin Tutarsızlığı	0
2.1.1 Uzman görüşlerindeki bilgiye dair tutarsızlıklar	8
2.2 Akademik Çalışmadan Uzaklık	0
2.2.1 Akademik çalışmalara olan ilginin azlığı	4
2.2.2 Bilimsellikten uzak olma	3
2.3 Bilgi İletişimi	0
2.3.1 İletişimi farklı kanallar yardımıyla sağlama	10
3 Bilginin Paylaşımı	0
3.1 Bilgiye Erişim	0
3.1.1 Bilgiye gerektiği zamanda erişememe	7
3.1.2 Bilgi edinim süreci ile paylaşım süreci arasındaki mesafenin kı	2
4 Bilginin Doğruluğu	0
4.1 Bilgi Eksikliği	0
4.1.1 Hastanın hastalıkla ilgili bilgi eksikliği	10
4.1.2 Hastalığın bilinmemesi	13
4.1.3 Kaynağın yeterli bilgiye sahip olamaması	8
4.1.4 Herkesin kendini bilgiye dair uzman kişi zannetmesi	10
4.2 Bilginin Benzerliği	0
4.2.1 Tekrara dayalı bilgiler	3
4.2.2 Benzer içerikli bilgilerin varlığı	9

4.2.3 Bilginin kopyala yapıştır yöntemi ile dağılımı	6
4.2.4 Kopya içerik anlaşılmasını diye yapılan kelime yer değişikliği	2
5 Bilginin Üretilmesi	0
5.1 Bireye Özgü Bilgi	0
5.1.1 Hastayı sürece adapte etmedeki katkıları	16
5.1.2 Psikolojik anlamda destek	10
5.2 Topluma Özgü Bilgi	0
5.2.1 Aileleri sürece adapte etmedeki katkıları	14
5.2.2 Bilgi eksikliğini giderme	16
5.2.3 Çölyak farkındalığı yaratma	10
5.2.4 Çevresel duyarlılığın azlığı	10
6 Bilginin Depolanması	0
6.1 Bilginin Saklanması	0
6.1.1 Doğru bilginin tespitinin zorluğu	2
6.1.2 Güncelliğini yitirmiş bilgilerin çokluğu	6
6.1.3 Anlamını yitirmiş bilgilerin halen insanlarla muhatap edilmesi	5
7 Sanal Ortam Etkisi	0
7.1 İnternet-Web Etkisi	0
7.1.1 İnternette okuduğu makalelerin tutarsızlığı	2
7.1.2 İnternetten aldığı bilgiler	3
7.2 Sosyal Medyadaki Tutarsızlıklar	0
7.2.1 Sosyal medyada bireylerin görüşerindeki tutarsızlık	12
7.2.2 Sosyal medyadan gelen tutarsız bilgi	10
7.3 Sosyal Medya Etkisi	0
7.3.1 Sosyal medya mesajlarının etkisi	7
7.3.2 Sosyal medyadan aldığı bilgiler	6
7.4 Sanal Ortam	0
7.4.1 Hastanın sosyal medya araçları kullanamaması	12
7.4.2 Hastanın internet kullanmaması	13
8 Dışsal Etki	0
8.1 Aile Etkisi	0
8.1.1 Bilinçsiz aile ortamı	6
8.1.2 Aile baskısı	4
8.2 Çevresel Destek	0
8.2.1 Ürünlerde glutensiz yazması konusunda girişim	2
8.2.2 Hastanın beslenmesine katkı sağlama	11

8.2.3	Glutensiz mutfak konusunda işyerlerini bilinçlendirme	8
8.2.4	Glutensiz ürünleri temin etme ve ihtiyaç sahibine ulaştırma	10
8.2.5	Etkinlikler düzenleme	10
8.2.6	Kurum ve Kuruluşlarla işbirliği	8
8.3	Çevresel Etki	0
8.3.1	Bilinçsiz çevre ortamı	10
8.4	Çevresel Tutarsızlık	0
8.4.1	Çevrede bilgi sahibi olmayanların olumsuz yönlendirmesi	6
8.4.2	Çevrede konu uzmanı kişilerden gelen tutarsız bilgi	9
8.5	Doktor Bazlı Tutarsızlık	0
8.5.1	Doktorun hastaya beslenme yönlendirmesindeki tutarsızlık	9
8.5.2	Doktorun hastaya hastalık bilgilendirmesindeki tutarsızlık	6
8.6	Dernek Bazlı Engel	0
8.6.1	Derneğin olmaması	16
8.6.2	Derneklerin olumsuz katkısı	1
8.6.3	Derneğin yeterince ortaya çıkmaması	2
8.6.4	Derneğin yeterince ortaya çıkmaması	1
8.6.5	Dernek faaliyetlerinin yetersizliği	3
8.7	Diyetisyen Bazlı Tutarsızlık	0
8.7.1	Diyetisyen yönlendirmelerindeki farklılık	4
8.7.2	Diyetisyen beslenme yönlendirmesindeki eksiklik	2
8.7.3	Diyetisyen hastalık bilgilendirmesindeki eksiklik	3
8.8	Dernek Bazlı Tutarsızlık	0
8.8.1	Dernek içi bilgi akışı problemi	2
8.8.2	Derneklerin hasta sürecinin iyi yönetememeleri	3
8.9	Sağlık Kurum Bazlı Engel	0
8.9.1	Dernek – doktor etkileşiminin yetersizliği	2
8.9.2	Sağlık müdürlüklerinin ilgisizliği	2
8.9.3	Doktorun yönlendirmemesi	3
8.9.4	Doktorun sadece tanı koyması ve yönlendirme yapmaması	3
8.9.5	Diyetisyenin pasif yönlendirmesi	5
9	İçsel Etki	0
9.1	Hasta Motivasyonu	0
9.1.1	Hastanın süreci kabul etmek istememesi	12
9.1.2	Hastanın kaygısal yapısı	4
9.1.3	Hastanın özgüven eksikliği	3

9.1.4 Hastanın süreci yeterince ciddiye almaması	5
9.2 Hasta Tercihleri	0
9.2.1 Hastanın yalnız yaşamayı istemesi	2
9.2.2 Hastanın arkadaşının olmaması	1
9.3 Kişisel Sorunlar	0
9.3.1 Hastanın asosyal yaşam biçimi	2
9.3.2 Diyeti uygun şekilde yürütememesi	7
9.3.3 Hastanın yalnız yaşaması	1
9.3.4 Konuya karşı olan bilgisizlik	13
9.4 Hasta Sorunları	0
9.4.1 Bir kere geldikten sonra derneğe uğramaması	4
9.4.2 Hastanın derneğe hiç gelmemesi	12
9.4.3 Hastanın dernek faaliyetlerinde bulunmaması	2
9.4.4 Kendini ötekileştirme güdüsü	3
9.4.5 Hastanın özgüvensiz durumu	5
9.4.6 Hastalıkla baş edememe kaygısı	2
9.4.7 Süreci ciddiye almaması	6

EK-E İnsan Araştırmaları Etik Kurul Kararı

**MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
İNSAN ARAŞTIRMALARI ETİK KURUL KARARI**

Protokol No : 180046

Karar No : 53

Araştırma Yürütücüsü

Okulman MURAT SAKAL

Kurumu / Birimi

MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ / ENFORMATİK BÖLÜMÜ

Araştırmanın Başlığı

Örgütlenmenin Yeni Formları Olarak Sanal Örgütlerde Bilgi Yönetimi:
Çölyak Hastalarının Örgütlenmesi İçin Model Önerisi

Başvuru Formunun Etik Kurula
Geldiği Tarih

27.02.2018

Başvuru Formunun Etik Kurulda
İncelendiği Tarih

İlk İnceleme Tarihi : 09.03.2018

1. Düzeltme Tarihi : 16.03.2018

2. Düzeltme Tarihi : 27.03.2018


Karar Tarihi

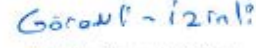
28.03.2018

KARAR : **UYGUNDUR**

AÇIKLAMA : Araştırmanın uygulanabilirliği konusunda bilimsel araştırmalar etiği ağışından bir sakınca yoktur.



Prof. Dr. Banu BAYAR
Başkan



Prof. Dr. Ali AKAR
Üye


Prof. Dr. Özcan SAYGIN
Üye


Prof. Dr. Umut AVCI
Üye


Prof. Dr. Harun UÇUNCU
Üye


Prof. Dr. Nevide DELLAL
Üye


Prof. Dr. Nurcan CENGİZ
Üye

(DENEYSEL ARAŞTIRMALAR İÇİN)

Örgütlenmenin Yeni Formları Olarak Sanal Örgütlerde Bilgi Yönetimi: Çölyak Hastalarının Örgütlenmesi İçin Model Önerisi adlı çalışma Murat SAKAL tarafından gerçekleştirilecektir. Çalışma Çölyak hastalarının ve/veya yakınlarının doğru bilgiye etkin şekilde ulaşabilmesini sağlayacak bir model önerisinde bulunmak amacıyla planlanmıştır. Bu araştırmaya katılmak gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmaya katılmamayı tercih edebilirsiniz. Araştırma yarı yapılandırılmış mülakat esasına dayalı yapılacaktır. Mülakat ile toplanan bilgiler sadece bilimsel amaçlar için kullanılacaktır. Bu nedenle soruların tümüne doğru ve eksiksiz yanıt vermeniz büyük önem taşımaktadır.

Mülakat yaklaşık 30-45 dk arasında sürecektir.

Çalışma ile ilgili her hangi bir sorunuz olduğunda aşağıdaki isimle iletişim kurabilirsiniz.

Sorumlu Araştırmacının

Unvanı, Adı Soyadı: Okt. Murat Sakal

Telefon Numarası: 5063432456

Katılımınız için teşekkür ederiz.

1. Aşağıda imzası olan ben " Örgütlenmenin Yeni Formları Olarak Sanal Örgütlerde Bilgi Yönetimi: Çölyak Hastalarının Örgütlenmesi İçin Model Önerisi " başlıklı çalışmaya katılmayı kabul ediyorum.
2. Bu çalışmayı yürüten Murat Sakal çalışmanın yapısı, amacı ve muhtemel süresi, ne yapmam istendiği ve yan etkilerle karşılaşsam ne yapmam gerektiği hakkında ayrıntılı sözlü ve yazılı bilgi verdi.
3. Araştırmacı Murat Sakal'a çalışmasıyla ilgili her soruyu sorma fırsatını buldum. Cevapları ve bana verilen bilgiyi anladım.
4. Araştırmacı Murat Sakal'a bilgilerin ayrıntılarını açıklamama ve benimle ilgili sırları koruması şartıyla benimle bu çalışmayı yapmasına izin veriyorum.
5. Çalışma boyunca tüm kurallara uymayı, araştırmacı Murat Sakal ile tam bir uyum içinde çalışmayı ve konuyla ilgili herhangi bir sorun çıktığında hemen onu aramayı kabul ediyorum.
6. Bu çalışma sonuçlarının kullanılmasını kısıtlamamayı, yayın, rapor ve benzeri bilimsel dokümanlarda kullanılmasını kabul ediyorum.
7. Bu çalışmadan istediğim zaman çıkabileceğimi anladım.

Katılımcının

Adı Soyadı:

Tarih:

İmza:

Araştırmacının

Unvanı, Adı Soyadı: Murat Sakal

Tarih:

İmza:

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Murat SAKAL

Doğum Yeri : Kiel / Almanya

Doğum Tarihi : 10/07/1975

Medeni Hali : Evli

EĞİTİM BİLGİLERİ

Lise (1990-1993) : İzmir Atatürk Lisesi

Lisans (1994-1999) : Muğla Üniversitesi, Fen Fakültesi, İstatistik ve Bilgisayar Bilimleri Bölümü

Lisans (2016-2019) : Anadolu Üniversitesi, Açık Öğretim Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü

Yüksek Lisans (2004-2006) : Muğla Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstatistik ve Bilgisayar Bilimleri Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans (2012-2014) : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstatistik Ana Bilim Dalı

Yabancı Dil : İngilizce

MESLEKİ BİLGİLER

2001 – Devam Ediyor : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Enformatik Bölümü, Öğretim Görevlisi