

**ÖRGÜTLERDE AMAÇ DIŞI BİLGİ
TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ
ÇALIŞAN MOTİVASYONUyla
İLİŐKİŐİ VE BİR UYGULAMA**

(Yüksek Lisans Tezi)

Elif AKGÜL

Kütahya - 2010

T.C.
DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İşletme Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

**ÖRGÜTLERDE AMAÇ DIŞI BİLGİ TEKNOLOJİLERİ
KULLANIMININ ÇALIŞAN MOTİVASYONUyla İLİŞKİSİ VE
BİR UYGULAMA**

Danışman
Yrd. Doç. Dr. Niyazi KURNAZ

Hazırlayan
Elif AKGÜL

Kütahya – 2010

Kabul ve Onay

Elif AKGÜL'ün hazırladığı “Örgütlerde Amaç Dışı Bilgi Teknolojileri Kullanımının Çalışan Motivasyonu İlişkisi ve Bir Uygulama” başlıklı yüksek lisans tez çalışması, jüri tarafından lisansüstü yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre değerlendirilip oybirliği / oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

...../...../2010

Tez Jürisi	İmza	
	Kabul	Red
Yrd. Doç. Dr. Niyazi KURNAZ (Danışman)		
Yrd. Doç. Dr. Aydın KAYABAŞI		
Yrd. Doç. Dr. Ercan TAŞKIN		

Prof. Dr. Ahmet KARAASLAN
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Yemin Metni

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Örgütlerde Amaç Dışı Bilgi Teknolojileri Kullanımının Çalışan Motivasyonu İlişkisi ve Bir Uygulama” adlı çalışmamın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

.../.../2010

Elif AKGÜL

Özgeçmiş

01.01.1984 tarihinde Bursa'da doğdu. İlköğrenimini Bursa'da tamamladıktan sonra Bursa Hürriyet Lisesi'nden mezun oldu. 2002 yılında girdiği Dumlupınar Üniversitesi Kamu Yönetimi bölümünden 2007 yılında mezun oldu. Eylül 2007'de Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı'nda yüksek lisans eğitimine başladı. Halen yüksek lisans eğitimini sürdürmektedir.

ÖZET

ÖRGÜTLERDE AMAÇ DIŞI BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ ÇALIŞANLARIN MOTİVASYONU İLE İLİŐKİŐİ

AKGÜL, Elif

Yüksek Lisans Tezi, İŞletme Ana Bilim Dalı

Tez DanıŐmanı: Yrd. Doç. Dr. Niyazi KURNAZ

Nisan, 2010, 152 sayfa

Küreselleşmenin var olduğu günümüzde tüm dünyada değişim ve gelişim kaçınılmazdır. Örgütler ayakta kalabilmenin ötesinde diğer örgütlerin önüne geçmek, çevredeki tehditleri algılayarak bunlara uygun önlemler almak, daha başarılı olmaya çalışmak zorundadırlar.

Artık bilgiyi sadece kullanmak yeterli olmamakta her alanda bilgiyi üretmek, geliştirmek, paylaşmak önemli olmaktadır. Bilginin edinilmesinde ve paylaşılmasında internet günümüzde vazgeçilmez bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak internet ve yaygın kullanılan diğer bilgi teknolojileri işyerlerinde izin verildiğinde iş amacı dışında kullanılmakta, çeşitli olumsuzluklara yol açmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, örgütlerde kullanılan bilgi teknolojilerini kişilerin olması gerektiği gibi kullanıp kullanmadıklarının sorgulanması, amaç dışı kullanımın olması durumunu çalışanların nasıl gördüğünün ortaya konması, bu durumun çalışanların motivasyonlarını nasıl ve ne kadar etkilediğinin ortaya konmasıdır. Buradan hareketle araştırmada çalışanların hangi bilgi teknolojilerini ne tür amaçlarla kullandıkları ve bunun motivasyonlarıyla ilişkisi üzerinde durulacaktır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Teknolojileri, Bilgisayar, İnternet, Motivasyon.

ABSTRACT**USING INFORMATION TECHNOLOGIES WITHOUT FOR BASIC AIM AND
EMPLOYEE MOTIVATION CONNECTION IN ORGANIZATIONS AND A
RESEARCH****AKGÜL, Elif****M.A. Thesis, Department of Business Administration****Supervisor: Asst. Prof. Dr. Niyazi KURNAZ****April, 2010, 152 pages**

In our age, that requires being global, changing and development is unavoidable. Organizations have to stand and be together with they have to be better than the other organizations, take measures about the risks that in the environs, work to be more succesful.

Today, using the knowledge doesn't enough for organizations. Producing and sharing the knowledge is as important as using it. For all these, internet and the other information technologies are necessary in every part of life and also organizations. However, when the internet can be used for without basic aims in organizations, it can cause bad results.

This research aims that research if the employees use information technologies for basic aims or not, explain that what for the employees use internet in organizations and study on information technologies-motivation connection in organizations. So the research will explain how do employers use internet and it will research if the internet and motivation have a connection or not.

Keywords: Information Technologies, Computer, İnternet, Motivation.

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xv
TEZ METNİ.....	xvii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE MOTİVASYON İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1.BİLGİ TEKNOLOJİLERİ	5
1.1.1. Bilgi Teknolojilerine İlişkin Temel Kavramlar.....	13
1.1.2. Bilgi Teknolojilerinin Ortaya Çıkışı ve Tarihsel Gelişimi	16
1.1.3. Örgütlerde Bilgi Teknolojileri Kullanımı	20
1.1.3.1. Örgütlerde Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Alanları.....	21
1.1.3.2. Örgütlerde Kullanılan Bilgi Teknolojileri Türleri	24
1.1.3.2.1. İnternet	24
1.1.3.2.2. İtranet	25
1.1.3.2.3. Ekstranet.....	25
1.1.3.2.4. LAN	25
1.1.3.2.5. WAN (Wide Area Network).....	26
1.1.3.2.6. EDI.....	26
1.1.3.2.7. E-ticaret	26
1.1.3.2.8. Uzman Sistemler.....	27
1.1.3.2.9. ERP (Enterprise Resource Planning)	27
1.1.4. Örgütlerde Kullanılan Bilgi Teknolojilerinin Örgütlere Sağladığı Yararlar ve Maliyeti.....	28
1.2. MOTİVASYON.....	31

1.2.1. Motivasyonun Tanımı ve Örgütlerde Motivasyonun Önemi.....	31
1.2.2. Örgütlerde Motivasyonun Yararları	37
1.2.3. Örgütlerde Motivasyon Türleri	37
1.2.4. Örgütlerde Motivasyonu Etkileyen Unsurlar.....	38
1.2.5. Motivasyon Teorileri	40
1.2.6. Motivasyon Araçları	45

İKİNCİ BÖLÜM

AMAÇDIŞI BİLGİ TEKNOLOJİSİ KULLANIMI VE ÇALIŞAN MOTİVASYONU

2.1.ÖRGÜTLERDE AMAÇ DIŞI BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI.....	48
2.1.1. Amaç Dışı Kullanılabilecek Bilgi Teknolojileri Türleri.....	48
2.1.1.1.Oyun.....	48
2.1.1.2. Sohbet	49
2.1.1.3. İletişim	50
2.1.1.4. Paylaşım	54
2.1.1.5. Haber Okuma	56
2.1.1.6. Boş Zaman Değerlendirme	57
2.1.1.7. Kişisel İşlerin Takibi.....	58
2.1.1.7.1. Borsa	58
2.1.1.7.2. İnternet Bankacılığı.....	59
2.1.1.8. Bahis	60
2.1.1.8.1. Kumar.....	60
2.1.1.8.2. At Yarışı	62
2.1.1.8.3. Futbol	62
2.1.1.9. Alışveriş	63
2.1.2. Amaç Dışı Bilgi Teknolojileri Kullanımının Örgütlere Olumsuz Etkileri ...	64
2.1.3. Amaç Dışı Bilgi Teknolojileri Kullanımının Çalışanların İş İlişkileri ve Motivasyonlarıyla İlişkisi	67
2.2. AMAÇ DIŞI BİLGİSAYAR TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ DENETLENMESİ	68
2.2.1. İletişim Teknolojilerini Kısıtlamaya Yönelik Yöntemler.....	68

2.2.2. İnternete İlişkin Şifreleme Yöntemleri	69
2.2.3. Örgütlerde Bilgi Teknolojileri Kullanımının Kısıtlanması Yoluyla Çalışanların Denetimi	71
2.2.4. Örgütlerde Çalışanların Denetimi Konusunda Alınabilecek Önlemler.....	72
2.3. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ DENETLENMESİNİN ÇALIŞANLAR ÜZERİNDEKİ ETKİSİ.....	73
2.4. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI VE ÇALIŞAN MOTİVASYONU ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	75

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTLERDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN AMAÇ DIŞI KULLANIMININ ÇALIŞAN MOTİVASYONU İLE İLİŞKİSİ: BURSA NİLÜFER BELEDİYESİNDE BİR UYGULAMA

3.1. KAMU KURUMLARINDA BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖNEMİ VE YARARLARI	82
3.2. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ.....	84
3.3. ARAŞTIRMANIN AMACI	84
3.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	85
3.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	86
3.6. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI	89
3.7. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	89
3.7.1. Güvenilirlik Sonuçları	90
3.8. ELDE EDİLEN BULGULAR	91
3.8.1. Tanımlayıcı İstatistikler	91
3.8.1.1. Demografik Özelliklere ve Bilgi Teknolojilerinin Kullanılmasına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	91
3.8.1.2. Çalışanların Bilgi Teknolojilerinden Beklentilerini, Sağladıkları Faydayı ve Bilgi Teknolojilerini Motivasyon Aracı Olarak Algılamalarına İlişkin Ortalamalar	93
3.8.1.3. İnternetin Kullanılma Nedenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	94

3.8.1.4. Çalışanların Bilgi Teknolojilerinin İşyerinde Kullanılmasından Beklentileri, Sağladıkları Faydayı ve Bilgi Teknolojilerini Motivasyon Aracı Olarak Algılamalarına Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler	95
3.8.2. Yorumlayıcı İstatistikler	97
3.8.2.1. Çalışanlara İlişkin Yorumlayıcı İstatistikler	97
3.8.2.2. Yöneticilere İlişkin Yorumlayıcı İstatistikler.....	111
SONUÇ VE ÖNERİLER	114
EKLER.....	118
KAYNAKÇA	124
DİZİN.....	133

TABLOLAR LİSTESİ

		<u>Sayfa</u>
Tablo 2.1.	En Çok Ziyaret Edilen Paylaşım Siteleri.....	55
Tablo 3.1.	Güvenilirlik Analizi.....	91
Tablo 3.2.	Çalışanların Demografik Özellikleri ve Bilgi Teknolojilerini Kullanmalarına Dair Veriler.....	92
Tablo 3.3.	Beklenti, Fayda ve Bilgi Teknolojilerinin Araç Olarak Algılanmasına Dair Verilerin Ortalaması.....	93
Tablo 3.4.	Çalışanların Bilgi Teknolojilerine Bakış Açılarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	94
Tablo 3.5.	Çalışanların Beklentilerine İlişkin Veriler.....	95
Tablo 3.6.	Çalışanların Sağladıkları Faydaya İlişkin Veriler.....	96
Tablo 3.7.	Çalışanların Bilgi Teknolojilerini Motivasyon Aracı Olarak Görmelerine İlişkin Veriler.....	97
Tablo 3.8.	Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Motivasyon Sağlama İle İşyerinde Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Beklentilerini Algılamaları.....	98
Tablo 3.9.	Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları.....	98
Tablo 3.10.	Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları.....	99
Tablo 3.11.	Çalışanların Eğitim Düzeylerine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Beklentilerini Algılamaları.....	99
Tablo 3.12.	Çalışanların Eğitim Düzeylerine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları.....	100
Tablo 3.13.	Çalışanların Eğitim Düzeylerine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları.....	100

Tablo 3.14.	Çalışanların Yaşlarına Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Beklentilerini Algılamaları.....	101
Tablo 3.15.	Çalışanların Yaşlarına Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları.....	101
Tablo 3.16.	Çalışanların Yaşlarına Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları.....	102
Tablo 3.17.	Çalışanların İnternet Kullanma Sürelerine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Beklentilerini Algılamaları.....	102
Tablo 3.18.	Çalışanların İnternet Kullanma Sürelerine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları.....	103
Tablo 3.19.	Çalışanların İnternet Kullanma Sürelerine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları.....	103
Tablo 3.20.	Çalışanların Evde İnternet Kullanma Sürelerine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Beklentilerini Algılamaları.....	104
Tablo 3.21.	Çalışanların Evde İnternet Kullanma Sürelerine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları.....	104
Tablo 3.22.	Çalışanların Evde İnternet Kullanma Sürelerine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları.....	105
Tablo 3.23.	Çalışanların İşyerinde İnternet Kullanma Sıklığına Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Beklentilerini Algılamaları.....	106
Tablo 3.24.	Çalışanların İşyerinde İnternet Kullanma Sıklığına Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları	106

Tablo 3.25.	Çalışanların İşyerinde İnternet Kullanma Sıklığına Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları.....	107
Tablo 3.26.	Çalışanların İşyerinde Günlük İnternet Kullanma Süresine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Beklentilerini Algılamaları.....	107
Tablo 3.27.	Çalışanların İşyerinde Günlük İnternet Kullanma Süresine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları.....	108
Tablo 3.28.	Çalışanların İşyerinde Günlük İnternet Kullanma Süresine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları.....	109
Tablo 3.29.	Çalışanların İşyerinde İnternete İzin Verilmesini İstemelerine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Beklentilerini Algılamaları.....	109
Tablo 3.30.	Çalışanların İşyerinde İnternete İzin Verilmesini İstemelerine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları.....	110
Tablo 3.31.	Çalışanların İşyerinde İnternete İzin Verilmesini İstemelerine Göre Motivasyon Sağlama İle Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları.....	110

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 2.1. İnternette Oyun.....	48
Şekil 2.2. İnternette Sohbet.....	49
Şekil 2.3. İnternette İletişim.....	50
Şekil 2.4. İnternette Paylaşım Sitesi.....	54
Şekil 2.5. İnternette Haber Sitesi.....	56
Şekil 2.6. Bilgisayarda Müzik Dinleme Programı.....	57
Şekil 2.7. İnternette Borsa Sitesi.....	58
Şekil 2.8. İnternette Bankacılık Hizmetleri.....	59
Şekil 2.9. İnternette Futbol Bahis Sitesi.....	62
Şekil 2.10. İnternette Alışveriş Sitesi.....	63

KISALTMALAR LİSTESİ

A.g.e.	Adı Geçen Eser
CD	Compact Disc
BTYK	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
DVD (Digital Versatile Disc)	Sayısal Çok Amaçlı Ağırşak, Elektronik Kayıt Ortamı
IBM (International Business Machines)	Uluslararası İş Makineleri
ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)	Bakımsız Sayısal Abone Hattı, Kullanıcının Veri Alım Hızının Gönderim Hızından Yüksek Olduğu İnternet Bağlantı Tekniği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ARPANET	Amerika Birleşik Devletleri Savunma İleri Düzey Araştırma Projeleri Kurumu Ağı
DARPA	Savunma İleri Düzey Araştırma Projeleri Kurumu
NFS	Amerika Birleşik Devletleri Ulusal Bilim Kurumu
SSCB	Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği
TÜVAKA	Türkiye Üniversiteler ve Araştırma Kurumları Ağı
ODTÜ	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırmalar Kurumu
TT	Türk Telekomünikasyon
TURNET	Türkiye'nin Ulusal İnternet Ağı Projesi
ULAKBİM	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
ULAKNET	Ulusal Akademik Ağ
LAN	Yerel Ağ
WAN	Geniş Ağ

www (World Wide Web)	Dünya Çapında Ağ
http	Hipermetin Aktarım Protokolü
CERN	İsviçre’de Yer Alan Fizik Laboratuvarı (Nükleer Araştırmalar Avrupa Konseyi)
USENET	Haber Grupları Tartışma Ortamı
LISTSERV	İnternet Tartışma Listeleri
MSN (Microsoft Network)	Microsoft’un İnternet Tabanlı Hizmetlerini Yürüttüğü Kurum
MSN Hotmail	Microsoft’un İnternet Kullanıcılarına Sunduğu E-posta Sağlayıcısı
IRC	İnternet Aktarmalı Sohbet
MUD	İnternet İletişim Ortamı
PC	Kişisel Bilgisayar
ISS	İnternet Servis Sağlayıcısı
CBS	Coğrafi Bilgi Sistemleri
KBS	Kent Bilgi Sistemleri
BT	Bilgi Teknolojileri

TEZ METNİ

GİRİŞ

Bilgi teknolojilerinin gün geçtikçe geliştiği çağımızda teknoloji tüm dünyayı etkisi altına almıştır. Sosyal varlıklar olan bireyler birbirleriyle ilişkilerinde teknolojinin yeniliklerinden yararlanmaktadırlar. Örgütler dünyadaki değişime ayak uydurmak, ileri gidebilmek, etkili ve verimli olmak, rekabet edebilmek için bilgi teknolojilerinden yararlanmak zorundadırlar.

Günümüzde kamu kurum-kuruluşları ve özel kuruluşlar bilgiyi başarılı olmaları konusunda en önemli etmen olarak görmektedirler. Artık bilgi çağında tarım toplumundaki temel girdi olan toprağın ve sanayi toplumundaki emeğin yerini bilgi almıştır.

Bilginin temel üretim faktörü dolayısıyla temel ekonomik girdi olduğu günümüz toplumunda işletmeler ve kamu kurum-kuruluşları için bilgiyi elde etmek kaçınılmaz olmuştur. Artık bilginin yalnızca elde edilmesi yeterli olmamakta; bilginin üretilmesi, yönetilmesi, dağıtılması, paylaşılması gerekmektedir. Küreselleşmenin beraberinde getirdiği rekabet ortamı var olan bilginin sürekli geliştirilmesini, yeni bilgilerin kazanılmasını gerektirmektedir.

Bilgi toplumuna girişle birlikte örgütler ve toplumlar değişime uğramış, değişim kaçınılmaz olmuştur. Örgütler bu yenilenme sürecine verimlilik ve kalitelerini arttırmaya çalışarak dahil olmuşlardır. Daha önceden ekonomik faaliyetler tarım, sanayi ve hizmet sektörlerine göre şekillenirken günümüzde rekabet ortamına uyum sağlamak ana amaç olmuş, bu amaç doğrultusunda bilgi en önemli değer haline gelmiş, yenilik ve sürekli gelişim zorunlu hale gelmiştir.

Bugün örgütlerin geçirdiği bu dönüşüm ve değişim süreci kişilerin yaşam biçimlerine, ekonomik ilişkilerine, toplumların sosyal yapılarına, iş kollarına yansımıştır. Söz edilen değişimi tetikleyen en önemli kavram teknolojidir. Bilimin çok önemli hale gelmesi ve tüm dünyanın bilim çağına ayak uydurmak zorunda olmasıyla teknoloji bilimle bağlantılı olarak hayatımıza girmiştir.

Teknoloji özellikle 20. yüzyılın ikinci yarısında kendini belirgin olarak göstermiştir. Teknolojinin etkileri ülkeleri her alanda gelişmeye zorlayarak bir dönüşüme neden olmuştur. İnternet dünyanın küçülmesine neden olmuş, ülkeleri hızlı

ve sürekli olarak birbirinden haberdar hale getirmiştir. Bilgisayar teknolojileri örgütleri de birbirine bağlamış, örgütlere kendilerini diğer örgütlerle kıyaslama imkânı tanımış, rekabet gücü elde etmelerine yardımcı olmuştur.

Bilgi teknolojileri örgütlerde çalışan bireyleri de etkisi altına almıştır. Örgütlerde bilgi teknolojileri kullanımı artmıştır. Bu durum çalışanların işlerinden uzaklaşmalarına, işlerini aksatmalarına neden olabilecek unsurların örgütlerde var olmasını sağlamıştır.

Örgütlerde bilgi teknolojileri çalışanların motivasyonlarını da olumlu veya olumsuz yönde etkilemektedir.

Örgütlerde bilgi çağının örgütlere sağladığı dönüşüm ile bilgi teknolojileri örgütlerin vazgeçilmezi olmuştur. Kamu kurumlarında tüm işlemlerin internetten sürdürülmesi söz konusu olmuştur. İşletmeler ise rekabet ortamına uyum sağlayabilmek için internetten yararlanmaya başlamışlardır.

Çalışma örgütlerde bilgi teknolojileri kullanımının çalışanların davranışlarına ve sağlıklarına, işlerine olan ilgilerine, işleri ve işyerleri ile ilgili düşünce ve tutumlarına, işlerine olan ilgilerine, verimlerine etkilerinin nasıl olduğunu açıklayacak ve çalışanların örgüte katkılarıyla bilgisayar kullanmalarının ilişkisi incelenerek sürdürülecektir. Araştırma çalışanların motivasyonlarının işyerlerinde bilgi teknolojilerini amaç dışı da kullanmalarına izin verilmesi ile nasıl etkilenebileceğinin açıklanması ile sonuca bağlanacaktır.

Bu çalışmanın amacı, örgütlerde kullanılan bilgi teknolojilerini kişilerin amaç dışı kullanımının olması durumunda çalışanların bu duruma karşı davranışlarının açıklanması, bu durumun çalışanların motivasyonları ile ne şekilde bir ilişkisinin olduğunun ortaya konmasıdır.

Araştırma bilgi teknolojilerinin günümüzde gerekliliğini göstermekte, motivasyonun çalışanların ve örgütlerin başarılı olmasındaki önemini vurgulamakta, bilgi teknolojilerinin işyerlerinde amaçları dışında kullanılmalarının çalışanlara ve dolayısıyla örgüte verdiği zararları ve yöneticilerin amaç dışı kullanımın önüne geçmek için alabilecekleri önlemleri ortaya koymaktadır. Araştırmada bilgi teknolojilerinin örgütlerde kişilerin çalışmaya olan isteklerine ve örgütün verimliliğine etkileri;

internetin yanlış biçimde ve gereğinden fazla kullanılması halinde kişilere dolayısıyla örgüte verebileceği zararlar incelenmektedir.

Araştırmanın birinci bölümünde bilgi teknolojilerine ilişkin temel kavramlar açıklanmış, bilgi teknolojilerinin gelişimi ve bilgi teknolojileri türlerinden söz edilmiş, motivasyon kavramı açıklanmıştır. İkinci bölümde örgütlerde bilgi teknolojilerinin amaç dışı kullanımı, buna ilişkin bilgi teknolojileri türleri ve denetime yer verilmiş, bilgi teknolojileri ile motivasyonun ilişkisi üzerinde durulmuştur. Üçüncü bölümde ise örgütlerde amaç dışı bilgi teknolojileri kullanımının çalışan motivasyonu ile ilişkisini belirlemeye yönelik yapılan araştırmanın sonuçlarına yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE MOTİVASYON İLE İLGİLİ KAVRAMSAL
ÇERÇEVE

1.1.BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Bilgi çağı, refah ve zenginlik yaratmada bilginin önemli olduğu sanayi toplumu sonrası dönemdir. Bilginin hâkim olduğu dönem çok hızlı bilgi artışı ve aktarımı, hızlı iletişim, yeni ve sürekli gelişen teknolojiler ve yaşamın tüm yönlerini etkileyen bir süreçtir.¹

Bilgi çağında bilgi sektörü; bilgi-işlem ve iletişim, donanım ve bilgi hizmetlerine bağlı olarak bilginin üretim, tüketim, dağıtım, pazarlama gibi tüm alanlardaki kullanımını kapsamaktadır. Bilgi toplumu bireylerin zihinlerinin yararlı ürün ve hizmetlerin üretilmesine yöneltildiği, zihinsel sermayenin önemsendiği toplumdur. İnsana yatırım, insan kaynağına uygun organizasyon modelleri ve insan sermayesinin geliştirilmesi ve eğitilmesi ön plandadır.²

Entelektüel sermaye günümüz firmalarının üzerinde özellikle durduğu ve önemli bir rekabet üstünlüğü sağlamanın unsuru olarak anlaşılan emek ve bilgi temelli bir faktördür. Bu çerçevede Stewart entelektüel sermayeyi ‘zenginlik yaratmak üzere kullanıma sokulabilen entelektüel malzeme yani bilgi, enformasyon, entelektüel mülkiyet ve deneyim’ olarak tanımlamaktadır.

Entelektüel sermayeye yapılan yatırımların firmalar için başarılı olması örgütlerin öğrenen organizasyonlara dönüşümüyle mümkün olmaktadır. Uygulanan işletme politikalarında emeğin niteliklerinin artırılmasına yönelik öğrenme odaklı bir sistemin oluşturulması, entelektüel sermaye birikiminin sağlanması firmaların rekabetçi güç kazanması açısından önem arz etmektedir.

Geleceğe hazırlanma, rekabet ortamında ayakta kalma ve yeni üretim ve yönetim modellerinin kullanılması insan unsuru sayesinde olmaktadır. İnsan kaynakları bir işletmenin var oluşunu sürdürmesinde, gelişmesinde, başarı ve rekabet üstünlüğü sağlamasında en önemli etkidir.³

Günümüzde insan işletmeler için en önemli unsurdur. Bilgiyi üreten, paylaşan, yöneten insanlar işletmeler ve ülkeler için en önemli varlıktır. İnsan kaynakları personel bulma, seçme, görevlendirme, geliştirme faaliyetlerinde bulunma görevini sürdürür.

¹Adem Öğüt, (2001), **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Yayınevi, Ankara, s.30.

²S.Bayraktaroğlu; M.Tunçbilek, **Bilgi Toplumunda İnsan Kaynakları Yönetiminin Değişen Yüzü**, www.bilgiyonetimi.org., 12.06.2008.

³Beril Akıncı Vural, **Bilgi İletişim ve Yansımaları**, Nobel Yay. Ankara, s.257.

Günümüz işletmelerinin en önemli sermayesi insan kaynakları diğer bir ifadeyle entelektüel sermaye olarak kabul edilmektedir. Sahip olunan bu sermayenin bilgi teknolojilerini kullanarak geliştirebilecek güçte olması beklenmektedir. Bilgi çağında çalışanlardan beklenen yalnızca başkalarından edinilmiş bilgiyi kullanmak değil, bilgiyi üretmek, diğer çalışanlarla paylaşmak, tartışmak, üretime girdi sağlayacak biçimde değerlendirmektir.

Bir işletme için nitelikli ve yetenekli insan en önemli kaynaktır. İşletmelere başarı getiren ve rekabet üstünlüğü sağlayan insan faktörü işletmeler için en önemli varlıktır. Bilgi toplumunda işletmelerde bilgi sahibi insanlar bilgilerini paylaşmak için diğer bilgili insanlarla etkileşim içine girerler. İşletmeler bilgili ve yetenekli insanlardan yararlandıkça diğer işletmelerle aynı seviyeye gelebilmektedir.⁴

Örgütler insan sermayesine sahip olmazlar, örgütte çalışan nitelikli insanların bilgi ve becerilerine sahip olurlar. Örgütlerin bir sermaye unsuru olarak insandan yararlanmadaki amaçları; yeni ürün ve hizmetleri en iyi şekilde üretmek, yeni düzenlemeler yaparak örgütün gelişmesini sağlamak, işletmede çalışan insanların zamanlarını ve yeteneklerini yenilik geliştirici faaliyetlere yönlendirmektir.

İnsan sermayesi, örgütte daha çok bilgi paylaşıldığında ve daha fazla insan işletme için yararlı olmaya çalışıldığında gelişir. Bir örgütte çalışanların bilgilerinden en iyi şekilde yararlanabilmek için saklı kalmış bilgilerin ortaya çıkarılması ve paylaşılmasının sağlanması yoluna gidilmelidir. Bilgi, örgütlerde diğer kişilerle paylaşılıp örgüt için kullanıldığında anlamlı olur.

İnsan sermayesi unsurları; işletmede çalışanların itibarı, mesleki deneyim süresi, iki yıldan daha az deneyimli işgören oranı, işgören tatmini, fikir önerisi getiren işgören sayısı ve fikirlerin uygulanma sıklığı, işgören başına katkı payı ve maaş tutarı başına katkı payıdır.⁵

Günümüz işletmeleri insana yapılan yatırıma fiziki araçlara yapılan yatırımdan daha çok önem vermektedir. İşletmede yetişen, işletmenin amaçlarını benimseyen bir çalışanın işten ayrılması sonucunda yeni bir işgörenin bulunması yeni makinelerin

⁴a.g.e., s.159;

⁵Veysel Bozkurt, (1996), **Enformasyon Toplumu ve Türkiye**, Sistem Yay. s.171.

alınması kadar kolay olmayacaktır. Bu tür bir durum işletme için zaman alıcı ve masraflı olacaktır.

Günümüzde bilgi onu en çabuk, en ucuz ve etkin olarak üreten kişi ve kurumlara güç sağlamaktadır. Bu güç de insan sermayesi ile sağlanabilir. İşletmede çalışan nitelikli insanları işletmede tutabilmek ve onlardan en iyi şekilde faydalanmak ve gelişmelerini sağlamak amacıyla yöneticiler çaba harcamalıdır. Bu da yöneticilerin çalışanları motive etmeleri ve desteklemeleriyle sağlanır.

İnsan sermayesine yapılan yatırım verimliliği ve büyümeyi arttırmaktadır. Bilgi toplumunda insan sermayesi kilit unsurdur. İnsana yapılan yatırım bilgiye ve örgüte yapılan yatırımdır. İşletme sahiplerinin tüm birikimlerini bilgisiz ve yetersiz işgörenlere emanet etmeleri doğru olmayacaktır. Ucuz ve bilgisiz işgören işletme için pahalıya mal olacaktır. İşletmelere ve toplumlara acımasız rekabet ortamında üstünlük ve ayrıcalık sağlayan unsur; uzman insanların sayısı ve niteliğidir.⁶

Teknolojik gelişmeleri ve yenilikleri oluşturan insan unsurdur. Ekonomik büyümenin gücü eğitim ve teknolojiye bağlıdır. Eğitilmiş insan gücü ülkelerin insan sermayesini yükseltir ve eğitilmiş insanlar sayesinde ekonomik büyüme sağlanır. Bu yeni çağın ölçülerini ve özelliklerini tüm işletmelerin bilmesi ve kendilerini sürekli yenilemesi gerekir. Çünkü bu teknolojik gelişmeler uluslar arası rekabette de gereklidir.

İşletmeler rekabet yarışında geride kalmamak için değişimi algılamaya ve benimsemeye çalışmalıdırlar. Değişim sürekli değişmektedir. Değişimin sağlanabilmesi için ülkelerin ve işletmelerin işbirliği gerekmektedir, değişim sistemli bir şekilde yapılmalıdır. Artık yeni bir yöntem bulunduğu yerden çok uzaktaki ülkeleri bile etkilemektedir.⁷

Bilgi toplumu insanların yaşantılarını ilgilendiren çeşitli bilgilere kolay erişebilmelerine ve kendilerini geliştirmelerine olanak veren toplumdur. Bilgi toplumu sanayi toplumundaki maddi ürünün yerine bilginin üretildiği toplumdur. Bilgi toplumuna ulaşma yolundaki süreç bilgi devrimi olarak tanımlanmaktadır.⁸

⁶a.g.e., 1996, s.172.

⁷Bozkurt, (1996), a.g.e., s.171.

⁸Faruk Kocacık, (2003), "Bilgi Toplumu ve Türkiye", C.Ü. SBE Dergisi, Cilt 27, Sivas, s.3.

Bilgi çağında hizmet sektörü ekonomi içinde önem kazanmıştır. Sanayi dönemindeki üretimin aksine bu dönem tüketimin fazlasıyla yaşandığı bir dönemdir. Ekonomik ve sosyo-kültürel anlamda değişim yaşanmıştır. Bilgi çağında ekonomik büyüme teknolojik gelişmeye bağlıdır.

Bilginin öncü olduğu toplum düzeninde fiziki emeğin yerini zihin, bilgi almıştır. Bilginin üretilmesine ve kullanılmasına katılım artmıştır. İşbölümü, üretim, tüketimin oluşturduğu mal ekonomisinin yerine ortak üretimden yararlanan sinerjik enerjinin var olduğu, sermaye hareketlerinin hızlı olduğu bir ekonomik yapı ön plana çıkmıştır. İşletmeler üretimlerini arttırırken işgören sayısını düşürmüşlerdir, daha az girdiyle daha çok üretim yapabilmişlerdir.⁹ Bilgi toplumu bunların yanında çok boyutlu ve çeşitli düzeyleri içeren bir katılımdan yana olan katılımcı demokrasiyi esas alır.¹⁰

Bilgi toplumu insanları bilgisayarlarla çalışırken yaptıkları işi daha iyi anlayabilmek için katılımcı bir yöne yönelirler. Katılımcı ekonomilerde bilgisayarlar karar sürecinin merkezileşmesine katkı sağlayacak şekilde herkese ulaşan bilgilerin miktarı ve yararlılığını çoğaltmak için kullanılırlar. Katılımcı ekonomilerde bilgisayarlar hızlı iletişim kurulmasını sağlar, böylece kültürel ve siyasal zenginleşme sağlayabilir, genel olarak toplumu demokratikleştirebilirler.¹¹

Rekabetçi olmayı teşvik eden bugünün dünyasında işletmeler bilgiyi en değerli kaynak olarak görmektedirler. Günümüzde kullanılan yeni bilgi sistemleri ile yazılım ve donanım değişikliğinden çok, teknoloji ile insanın uyumunu pekiştiren bir sistem ortaya konmuştur¹²

Endüstriyel ekonomide üretim faktörleri toprak, makineler, işgücü gibi fiziksel varlıklardan oluşmaktaydı ve bilginin kullanım düzeyi oldukça düşüktü. Bilgi ekonomisine geçişle birlikte bilgi ve bilginin ürettiği değerler olan beşeri ve entelektüel sermaye önemli üretim faktörleri haline geldi. Yeni teknolojilerin de kullanılmaya başlanmasıyla bilgi toplumu meydana geldi.

⁹Rıza-Meral Aşıkoğlu, (1998), “Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Entelektüel Sermayenin İşletmenin Piyasa Değerine Etkisi”, **A.Ü., İİBF Dergisi**, C.14,Sayı 1-2, Eskişehir, s.570.

¹⁰Öğüt, (2001), **a.g.e.**, s.30.

¹¹Kocacık, (2003), **a.g.e.**, s.7.

¹²Osman Avşar Kurgun, (2006), “Bilgi Yönetim Sistemlerinin Yapılandırılması”, **Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE Dergisi**, C:8, Sayı:1, İzmir, s.280–291.

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişte en önemli faktörler; teknolojiye yaşanan hızlı değişimler, küreselleşme hareketi ve bilgi ekonomisinin ortaya çıkışıdır. Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler sanayi ekonomisinden bilgi ekonomisine geçişte önemli olmuştur. Ekonominin ana öğeleri olan üretim, tüketim, dağıtım ilişkileri bilgi ekonomisine göre şekillenerek bilgiyi rekabetin en önemli elemanı haline getirmiştir. Küreselleşme sürecinde ülkelerin rekabet güçlerini arttırmalarında bilgi toplumu olmalarının büyük etkisi vardır.¹³

Teknoloji, gerçekleştirilen faaliyetin amacına ulaştırılması için sahip olunması gereken bilgileri, araçları ve bunların yararlı olacak şekilde kullanımını içeren bir kavramdır.¹⁴ Günümüzde teknoloji insan hayatına, toplumların ekonomik ve sosyal yapılarına etki eden önemli bir faktördür.

Bilgi toplumu yoğun olarak kullanılan bilgisayarlar ile biçimlendirilmektedir. Telefon ile başlayan iletişim teknolojisinin devamında bilgisayar ile bilişim teknolojisine geçilmiş, zamanla bilgisayar hem bilişim alanında hem de iletişimde kullanılmaya başlanmıştır. Bilgi çağında bilgisayarlar bir toplumda bireylerin bilgi üretme gücünü arttırarak, bilginin küresel olarak üretilmesini, işlenmesini, saklanmasını, dağıtılmasını ve tüketilmesini sağlamaktadır.¹⁵

Bilgisayar teknolojilerinin gelişmesiyle bilgi sistemlerinin kullanılmasının gerektirdiği verilerin toplanması, analiz edilmesi, işlenmesi farklı yollarla olmaktadır. Bilgi çağında bilgisayarların ve teknolojik araçların gelişim hızına ayak uydurmak güçtür. Bilgi sistemlerinin öğrenilmesi ve kullanılması ise, ülkelerin gelişme sürecinde, gereklilik arz etmektedir. Toplumlar her çeşit bilgiyi toplayıp amaca göre işleyecek, kullanıma sunacak bilgi sistemlerini oluşturmaya ve geliştirmeye çalışmaktadır. Gelişen teknolojilerin verimli kullanılmasının gerekliliği ise açıktır. Bilgi teknolojilerinin verimsiz kullanımı ve uygunsuz bilgi teknolojileri politikaları sonucu ülke içinde ve ülkeler arasında eşitsizlik ve uçurum meydana gelir.¹⁶

Gelişen teknolojiler, değişen araçlar bilgiye olan ihtiyacı tüm ülkelerde arttırmıştır. Küreselleşme de teknolojinin kişilerin yaşamına girmesini tetiklemiştir.

¹³Mevlüdiye Şimşek, (2003), “Bilgi Toplumu Ekseninde Türkiye ve Bir Karşılaştırma”, **Trakya Üniversitesi SBE Dergisi**, Sayı: 1, C: 3, Edirne, s. 93–100.

¹⁴A. İşman, (2006), “Teknolojinin Felsefi Temelleri”, **Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Dergisi**.

¹⁵Bayraktaroğlu; Tunçbilek, (2008), **a.g.e.**, www.bilgiyönetimi.org.

¹⁶İ.H.Sarıhan, (1999), **Teknoloji Yönetimi**, Desnet Yay., İstanbul, s.167.

Rekabet, işletme fonksiyonlarında bilginin rekabet amaçlı kullanımı olarak anlaşılmalıdır. Bu çağ bilgi üzerine kuruludur.¹⁷ Bilginin üretilmesi, kullanılması ve yönetilmesi rekabet amaçlı olmalıdır. İşletmeler rekabet gücünü arttırmak için yeni rekabet araçları kullanmalıdır. Bu rekabet araçları her geçen yıl değişim göstermektedir. İşletmeler bu değişime göre kuruluşlarında değişikliğe gitmelidir.

Rekabette bilgi ve hizmetin bütünleşmesi maliyetleri düşürür, hızlı ve etkin olmanın önünü açar. Rekabette internetin kullanılması ile de işletmeler bilginin sağladığı gelişmeleri işletmelerine aktararak bilgiyi kullanmanın avantajını yaşarlar. İşletmeler dıştaki değişimi takip ederken kendi içlerinde sistemli bir şekilde ilerlemelidir, bu yönde kullandıkları yöntemleri iyi belirlemelidir. İşletmeler yapılarını dışta oluşan gelişmelere uyacak şekilde kurmalıdır. Böylece dış tehditlere karşı korunma sağlanmış olur.¹⁸

Örgütlerde yeni ve örgüt için yararlı düşünce ve çözümlerin üretilmesi ile bilgi üretimi gerçekleştirilmiş olur. Bilginin aktarılması ise çalışanların gerekli bilgilere hızlı olarak ulaşabilmelerine imkân veren sistem ve süreçlerdir, gerekli olan bilginin paylaşılmasını sağlar. Örgüt içinde bilginin dağıtılması şeklinde uygulanabileceği gibi örgütler arasında da uygulanabilir. Dünyada bilginin stratejik kaynak olma özelliği nedeniyle işletmeler bilgi temelinde şekillenmekte, böylece rekabetçi olma şansı yakalamaktadırlar.

İnternet küreselleşmenin çağın gereği olduğu günümüz dünyasında ülkeleri, kurumları ve bireyleri bir araya getirmektedir. Sanal ortamda düşünce, duygu ve hizmet alışverişine imkân sağlamaktadır. İnternet küreselleşmenin var olmasının önünü açmıştır. İnsanlar evlerinden, iş yerlerinden ya da herhangi bir yerden internet bağlantısı kurarak işlerini sürdürebilmektedirler.

İnternet herkese açık bir platform olduğundan insanlar her konuda düşünce ve etkinliklerini dünyanın her yerindeki insanlara sunabilmektedirler. İnternet üzerinden

¹⁷Mustafa Ünüvar, (2006), “Örgütsel Değişimde Bilgi Teknolojilerinin Rolü”, **E.Ü. SBE Dergisi**, C:8, S:4, İzmir, s.270–276.

¹⁸G. Canbek; Ş.Sağiroğlu, (2006), “Bilgi, Bilgi Güvenliği ve Süreçleri Üzerine”, **Politeknik Dergisi**, C:9, S:3, İstanbul, s.165–174.

hizmet verilebilmekte, elektronik ticaret yapılabilmekte hatta siyasi alanda oylamalar yapılabilmektedir.¹⁹

İnternet ve bilgisayar kullanıcı sayısı arttıkça işletmeler için müşteri potansiyeli oluşmaktadır. Ayrıca işletmeler internet sayesinde birlikte çalışabilecekleri kişileri de seçebilmektedir. Farklı yerlerdeki işletmeler internet yoluyla ortak işler yapabilmekte, işletme içinde koordinasyon sağlayabilmektedir.

İnternet kullanımı bireylerin yaratıcılıklarını, toplumsal olaylara bakışını değiştirir. Onların hayal güçlerini arttırarak düşüncelerinde üretken olmalarını sağlar. Sorunlara pratik çözümler bulmalarına yardım eder. Araştırırken yeni bilgiler öğrenilmesine imkân sağlar.²⁰

Ayrıca basılı yayıncılığın yerine geçen elektronik yayıncılık kavramı sayesinde internette sunulan sınırsız bilgi ve yayına hızlı olarak ulaşabilirler. Değişen kütüphanecilik anlayışıyla online (çevrimiçi) kütüphanelerdeki istedikleri kaynaklara ulaşabilirler. İnternet bu yönüyle gelişime ve eğitime katkı sağlar. Bunlardan başka kişiler internette alışveriş yaparak vakit tasarrufu yapmış; kolaylıkla buldukları yerde bulamayacakları ürünlere dahi ulaşabilmiş olurlar.

İnternet sayesinde dünyanın herhangi bir yerindeki insanlarla bilgilerini paylaşabilir, öğrenmek istediklerini öğrenebilir, hatta internet üzerinden verilen derslere katılabilirler. Eğitim için hazırlanmış CD'ler veya internetteki eğitim programları ile kendilerini geliştirebilirler.²¹

İnternet kullanımı eğitim ve gelir seviyesinin yüksek olduğu ülkelerde ve kentlerde daha fazladır. Ancak bilişim teknolojilerindeki gelişmeler ve internetin iş dünyasında ve sosyal hayatta önemli olması tüm kuruluşların interneti kullanmak zorunda olmaları için bir gerekçedir. Ancak kişilerin interneti rahatça kullanabilmeleri için internet kaynaklarının güvenilir olması gerekmektedir. Firmaların ya da kurumların güvenilir bir hizmet sunmayı hedefleyerek internet vasıtasıyla ulaştırdıkları bilgilerini

¹⁹Mesut Öncel, (2001), "Bilgi Teknolojilerinin Bir Aracı Olarak İnternet, İnternet ve Ekstranetin İşletme Yönetimi Üzerinde Etkileri ve Kobiler İçin Çözüm Noktaları", **DPÜ Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Kütahya, s.14.

²⁰Erol Balevi, (1995), **İnternet**, Seçkin Kitabevi, Ankara, s.15.

²¹Ş.Sağiroğlu; N.Özkaya, (2007), "Bilgi Güvenliği İçin Nörol Çözümler", **Politeknik Dergisi**, C:10, S:1, s.21-25; G.Canbek; Ş.Sağiroğlu, (2007), "Çocukların ve Gençlerin Bilgisayar ve İnternet Güvenliği", **Politeknik Dergisi**, C:10, S:1, İstanbul, s.33-39.

güvenilir bir şekilde donatmaları gerekmektedir. Hizmetin kaliteli olması güvenilir olması ile olur.²²

İnternet ve diğer bilgi teknolojileri günümüzde dünya çapında öneme sahiptir. Ülkelerin kalkınmasında ve gelişmesinde bilgi teknolojilerinin büyük payı vardır. Örneğin; Avrupa Birliğinde ekonomik büyümenin % 50'sinde bilgi teknolojilerinden yararlanan sektörlerin payı vardır. Bilgi teknolojilerinin özellikle gelişmiş ülkelerde ekonomik kalkınma üzerindeki etkileri önemsenecek derecededir.²³ Örgütlerin bilgilerini, hizmetlerini, çalışmalarını internet ortamına taşımaları, paylaşım açmaları bilgi çağıının gereklerinden olmuştur.²⁴

Gelişmekte olan ülkelerin bilgi birikimlerini kullanarak, bilgiyi işleyerek devlet ve ekonomi alanlarında bilgi teknolojilerinin kullanımını hayata geçirmeleri gerekir.²⁵ Ülkemizde ve gelişmekte olan ülkelerde kamu sektöründe bilgi teknolojilerinin kullanımı devletin öncülüğünde yürütülür. Kamu hizmetleri bilgi teknolojileri aracılığıyla daha az maliyetle daha etkili bir şekilde yürütülür.

Bilgi teknolojileri bir ülkedeki ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal yapıyı değişime uğratarak yeni bir toplum ortaya çıkarmaktadır. Ekonomik, sosyal, kültürel alanları ve dolayısıyla toplum yapısını değiştirmektedir. Bir ülkede teknolojik bir buluş yapıldığında veya yurtdışından getirildiğinde bu teknoloji geliştirilir ve öncelikle ekonomide kullanılır. Ekonomik büyümenin sağlanmasıyla sosyal ve kültürel gelişme gerçekleşir. Bu yolla siyasal gelişme sağlanır. Bu durum toplumun tamamını etkileyerek kendiliğinden değişimi oluşturur. Günümüzde bu yolla bilgi bir sektör haline dönüşmüştür.²⁶

İnternet ve bilgisayar teknolojileri ile bir ülkenin kazançlı çıkabilmesi için değişime direnmemesi, uluslar arası alanda gelişime açık olması, önyargısız olması,

²²“**Bilgisayar ve İnternetin Çocuklar Üzerindeki Olumsuz Etkileri ve Alınabilecek Önlemler**”, www.kayram.net/edergi/15/internet.pdf, Ağustos, 09.10.2009.

²³Ferhat Başkan Özgen, (2008), “İnternet ve Bilgisayar Teknolojilerinin Önemi ve Türkiye’de E-Vergilendirme Sistemi”, **DPÜ SBE Dergisi**, Sayı 21, Kütahya, s 196.

²⁴H. Keser, (2005), **İnsan Bilgisayar Etkileşimi ve İnsan Sağlığına Etkisi**, Nobel Yay.,Ankara, s.25.

²⁵Mehmet Çete, Tahsin Yomralıoğlu, (2002), **Belde Bilgi Sistemi Tasarımı ve Uygulaması**, Selçuk Üniversitesi, Jeodezi ve Fotogrametri Mühendisliği 30. Yıl Sempozyumu, Sunulmuş Bildiri, Konya, s.282–284.

²⁶A. Arifoğlu, (2004), **E-Dönüşüm:Yol Haritası:Dünya, Türkiye**, Sas Bilişim, Ankara, s.15-16.

teknoloji uygulamalarını etkili ve hızlı bir biçimde topluma dengeli olarak iletmesi gerekmektedir.²⁷

Dünyadaki tüm toplumlar girdikleri yeni çağa ayak uydurmak, yeni döneme hızla alışmak durumundadırlar. Bu çağda değişim yaşanmakta, bilgi her şeyin önüne geçmektedir. Teknoloji konusunda durmaksızın gelişmeler yaşanmakta, teknolojinin hızına uyan işletmeler kazanç sağlamaktadır. Bugün bilgi teknolojileri ileride nereye gidebileceğini kestiremediğimiz bir biçimde gelişmektedir.

Bilgisayarlar, cep telefonları, kamera sistemleri, uydu sistemleri, dvd'ler, internet, mobil internet çağımızın hızla hayatımıza giren ve aynı hızla ayak uydurulan gereçleri haline gelmiştir. İletişim teknolojilerindeki devrim ve iletişim araçlarındaki çoğalma ve gelişme insanları, toplumları, sonuçta dünyayı değiştirmektedir.²⁸

Bilgi teknolojilerinin kullanılması ve geliştirilmesi için insanlara ve onların bilgilerine ihtiyaç duyulmaktadır. Bilgilerin elde edilmesi, analizi ve kullanılması, doğru bilginin doğru yerde zamanında kullanılması gerekmektedir.

Bilgi teknolojilerini kullanan kamu kurumları ve özel kurumlarda nitelikli işgücü önem kazanır. Firmalar ve devlet daha yalın, esnek ve verimli bir yapıya yönelir. Devlet mekanizması daha az maliyetle daha iyi işler hale gelir. Bilgi teknolojilerinin doğru, etkin ve bilinçli bir biçimde kullanılması zorunludur. Bilgi teknolojilerinin yanlış kullanımı riskler oluştururken ekonomik kalkınmayı da olumsuz etkileyebilir.

1.1.1. Bilgi Teknolojilerine İlişkin Temel Kavramlar

Bilgi kavramı, veri-enformasyon-bilgi üçlüsünün unsuru olarak karşımıza çıkar, her işletmenin değerlendirmesi gereken bir kavramdır. Bilgi; gözlemlenebilen, ölçülebilen, hesaplanabilen, değerlendirilebilen bir davranış veya tutuma ait değerdir.²⁹ Bilgi, kurallardan yararlanılarak veriye yüklenen anlam olarak da tanımlanabilir.³⁰

Bir sistemin kendi durumunu başka bir sisteme bildirmesi enformasyondur. Bu bildirme, sistemin alacağı her şekil için ayrı bir biçime girebilecek bir sinyal

²⁷ a.g.e., (2004), s.15-16.

²⁸ İsmail Cem, (1996), **Daha Kültürlü, Daha Bilgili, Haberli Olabilmek**, Yeni Türkiye Yayınları, Ankara, s.19.

²⁹ C.Dura, H.Atik, (2002), **Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye**, Literatür Yay., İstanbul, s.134.

³⁰ **TDK Sözlüğü**, www.tdk.gov.tr/-, 04.03.2009.

gönderilmesiyle gerçekleştirilir.³¹ Araştırmalar verileri, veriler iletişimi, iletişim bilgiyi oluşturur. Bilginin öğrenilme ve aktarılma hızı toplumların yaşadığı gelişim ve geçirdiği değişimlerle alakalıdır.

Bilgi teknolojileri; bilgiye erişilmesi, toplanması, düzenlenmesi, dağıtılması, uygulanması aşamalarında birbiriyle ilgili parçalardan oluşan teknolojiler olarak ifade edilmektedir.³² Bilişimi ise teknik ve toplumsal alanlarda kullanılan ve bilginin elektronik araçlar ile akla uygun olarak işlenmesi bilimi olarak ifade edebiliriz.³³ Bilişim sayesinde bilgisayarların da kullanımıyla çeşitli tasarımlar, üretim ve geliştirme yapılabilir.

Bilişim; teknik, toplumsal ve ekonomik alanlarda bilginin üretilmesi, paylaşılması ve iletilmesi amacıyla elektronik makineler aracılığıyla sistematik bir biçimde işlenmesi bilimi olup; bilişim teknolojisi ise, bilişim sürecinde kullanılan tüm araç ve gereçlerin oluşturduğu sistemdir.³⁴ Bilişim teknolojisi kavramının içine teknik araçlardan başka sistemler, bilgiler, beceriler ve yöntemler gibi unsurlar da dahildir.

Bilişim teknolojisi; bilgisayarlar aracılığıyla bilgilerin elde edilmesi, saklanması, işlenmesi ve gerekli yerlere dağıtılmasıdır. Araştırmacılar, bilişimi verilerin toplanması, saklanması, işlenmesi işlemlerini otomatik olarak gerçekleştiren elektronik yapılar içeren teknolojiler olarak tanımlamaktadırlar.³⁵

Belirli konuların herhangi bir sembol grubu ile ifade edilmesine veri, bir konuyu açıklayan verilere bilgi adı verilir. Bilgiye kendisini kullanacakların bir konu hakkında bildikleri de diyebiliriz. Veri, çeşitli olguların sayısal veya harfsel olarak ifade edilmiş şeklidir, bilginin işlenmemiş halidir.³⁶

Verilerin belli bir amaç için toplanması, analiz edilmesi, depolanmasını sağlayan sistemlere bilgi sistemleri denir. Başka bir ifadeyle, belli bir amaca yönelik olarak değişik kaynaklardan alınmış veri gruplarını analiz ederek, bilgisayar teknolojileri ile yeni bilgiler oluşturan sistemlere bilgi sistemleri denir. Belirli amaçlarla

³¹ Bedia Akarsu, (1975), **Felsefe Terimleri Sözlüğü**, TDK Yay, Ankara.

³² Canbek, Sağiroğlu, (2006), **a.g.e.**, s.165-174.

³³ **TDK Sözlüğü**, www.tdk.gov.tr/-, 04.03.2009.

³⁴ www.tdk.org.tr/-, 12.01.2010.

³⁵ Salih Bardakçı, (2007), "Eğitim Yöneticilerinin İnternet Kullanımına İlişkin Tutumlarının İşkoliklik Eğilimi Üzerine Etkilerinin Belirlenmesi", **Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Tokat, s.28.

³⁶ Ögüt, (2001), **a.g.e.**, s.9.

şekillenen faaliyetler bütünü de sistemi ifade etmektedir. Sistem denildiğinde belirli bir işlevi yerine getirmek için birlikte bulunan kişiler, eylemler, süreçler anlaşılmalıdır. Girdi, işlem ve süreç sistemin aşamalarını oluşturur.³⁷

Değişik konularla ilgili çeşitli bilgi sistemleri vardır. Bunlar işletmelerde elektronik veri işlem sistemleri, ofis özdevinim sistemleri, yönetim bilgi sistemleri, karar destek sistemleri, üst düzey yönetici bilgi sistemleri, uzman sistemler olarak adlandırılırlar. Bilgi sistemlerinin işleyebilmesi için de bilgi teknolojilerine ihtiyaç duyulmaktadır.

Bilgisayarların insanların hayatına girmesiyle bilgisayarlardan faydalanılan birçok alan ortaya çıkmıştır. Bilgisayarlar insanlardan daha hızlı iş yapmakta, maliyetleri düşürmektedirler. İşletmelerin daha verimli ve etkili olabilmeleri için bilgisayar zorunlu bir araçtır. Merkezi bir bilgisayar sisteminde aynı anda birçok kişi farklı yerlerden aynı bilgilere ulaşabilmektedir. Bu durum bir bilginin aynı anda birçok kişiyle paylaşılmasına ve geliştirilmesine bununla birlikte daha çabuk uygulamaya konulmasına imkân vermektedir. Bilgisayar sayesinde ulaştırılan bilgiler daha güvenilir olmaktadır ve bilginin ulaştığından emin olunmaktadır. Bilginin kaybolması, değiştirilerek veya hatalı ulaştırılması sorunu ortadan kalkmaktadır.³⁸

Birbirleriyle ilgili veriler içeren birçok dosyanın belli amaçlar için yapılan programlardan, uygulamalardan ve sistemlerden bağımsız olarak kendi içerisinde organize edilmiş yapılarına veri tabanı yönetim sistemi denilmektedir. Veri tabanları verileri anlamlı bir bütünlük içinde saklayıp yönetme görevi yapar. Veri tabanı yönetim sistemi kullanıcılara verilere erişim, güncelleme, saklama, raporlama gibi fonksiyonlar sağlamaktadır. Veri tabanları gereksiz tekrarları azalttığı gibi kararsızlığı önler, verinin doğru olarak bir yerde tutulmasını ve güvenliğini sağlar.

İnternet ise, dünya çapında bilgi kaynaklarının oluşturduğu bir gruba verilen addır.³⁹

³⁷ Rıdvan Karalar, (2001), (1994), **Yönetmel Ekonomi**, Engin Yayınları, Ankara, s.115; E.Eren, (2001), **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Yay., İstanbul, s.490.

³⁸ Öncel, (2001), **a.g.e.**, s.14.

³⁹ Balevi, (1995), **a.g.e.**, s 15.

1.1.2. Bilgi Teknolojilerinin Ortaya Çıkışı ve Tarihsel Gelişimi

İnsanın bilgiye olan gereksinimi ve bilgiye verilen önem bilgi çağında her geçen gün artmaktadır.⁴⁰ Bilgisayar, kullanıcıdan aldığı verilerle aritmetik ve mantıksal işlemleri yapabilen, ayrıca yaptığı işlemlerin sonucunu saklayabilen elektronik bir araç olarak tanımlanmaktadır.⁴¹ Bilgisayarlar aldıkları komutlara bağlı olarak yüklenebilen verileri işleyerek problem çözen elektronik beyin olarak da adlandırılabilen elektronik aygıtlardır.⁴² Bilgisayarlar, elektronik olmaları nedeniyle bir programa göre çalışırlar ve işlemleri yaparlar. Ayrıca multimedya (çoklu ortam) gibi görsel ve işitsel yetenekleri olan araçlardır.

Bilimle teknoloji arasında doğrusal bir ilişki vardır. Bilimsel çalışmalar teknolojik gelişmeye yol açarlar, teknolojik gelişmeler de bilimsel araştırmaların yapılmasına olanak sağlar. Bilgisayar teknolojileri de bu şekilde ortaya çıkmıştır.

Bilgisayara geçiş, 1950'li yıllarda kullanılan elektronik bilgisayarlarla olmuştur. Bilgisayarlar o günden günümüze kadar devamlı olarak gelişerek gelmiştir. Bilgisayarlarda çip teknolojisinin ortaya çıkmasıyla bilgisayar boyutları küçülmüş, teknik nitelikler artmış ve maliyetler düşmüş, bunun sonucunda da bilgisayarlar rahat bir şekilde üretilerek, kullanımları yaygınlaşmıştır.⁴³ 1890 yılında Hollerith'in geliştirdiği delikli kart sisteminin mekanik bilgi işlemlerini başlattığı söylenebilir. 1931 yılında Vannevar Buch ilk analog bilgisayarı yapmıştır.

Birinci kuşak bilgisayarlar 1950–1958 yılları arasında kullanılmış olup, makine dilinden başka dil kullanmayan çok büyük bilgisayarlardır. İkinci kuşak bilgisayarlar 1958–1964 yılları arasında yapılmıştır. Bunlar manyetik kayıt yapan bellek kullanabilen, programlama dilleri bulunan bilgisayarlardır. Daha küçük, daha hızlı ve daha güvenilirlerdir. Üçüncü kuşak bilgisayarlar 1965–1971 yıllarında entegre devreleri kullanan, kendi aralarında iletişime imkan veren bilgisayarlardır. Bilgisayarlar küçülmüş ve bilgiye erişim kolaylaşmıştır. Dördüncü kuşak yani 1972 yılından

⁴⁰M.Tekin, H.K.Güleş, T.Burgess, (2000), **Değişen Dünyada Teknoloji Yönetimi**, Damla Ofset, Konya, s.65.

⁴¹Avni Er, (2007), “Bilişim Teknolojilerinin Kurumsal Performansa Etkileri”, **Beykent Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, s.23-25.

⁴²M.Karaduman, (2002), “Değişen İletişim Ortamı, Yeni Medya ve İnternet Gazeteciliği”, **Ege Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İzmir, s.53–55.

⁴³M. Bülent Akçamete, (2001), **Bilişim Toplumundan Ne Bekliyoruz, Bu Yönde Ne Yapıyoruz?**, **Bilişim Toplumuna Giderken**, Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, Ankara, s.5-14.

günümüze kadar olan dönemde bilgisayarlarda kullanılan entegre devrelerin yerini mikro işlemciler almıştır. Hızlı, yüksek bellek ve kayıt kapasiteli, çok farklı programlama dillerini ve paket programları kullanan ve ağlarla birbirine bağlanan bilgisayarlardır.⁴⁴

Mikro işlemcilerin kullanılmasıyla bilgisayarların boyutları ve maliyetleri küçülmüş, bilgisayar kullanımı yaygınlaşmıştır. 1981 yılında IBM ilk kişisel bilgisayarı piyasaya sürmüştür. Kısaca, çok büyük boyutlarda üretilmeye başlanan bilgisayarlar günümüzde cepte taşınacak kadar küçülmüştür. Bunun yanında bilgisayarlar yardımıyla yapılabilecek işlemler çoğalmıştır. Günümüzde bilgisayarlar ile bilgi depolanıp saklanmakta, fax, fotokopi çekilmekte, paylaşmakta, internet ile iletişim sağlanmakta, televizyon ve radyodan yararlanılmakta, resim, video, müzik vb dosyalar saklanıp paylaşmakta, oyun oynanmakta, sesli ve görüntülü iletişim sağlanmaktadır.⁴⁵

Bilgisayarların giderek güçlenmesi yeni bilgi alanları ortaya çıkarmıştır ve değişimi beraberinde getirmiştir. Bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ekonomik ve sosyal yararlar da sağlamıştır. Yeni teknolojiler ekonominin etkinliğini arttırmış, yeni iş kolları ortaya çıkarmış, teknik ilerlemelerin ve fikirlerin yayılmasına, farklı ülkelere ve kurumlara ulaştırılmasına yardımcı olmuştur.

Bilgisayar teknolojileri değişimin kaçınılmaz olduğu günümüz dünyasında değişimi ve yenilikleri başlatmıştır. Bilgisayar teknolojileri ilk olarak Sanayi Devrimi'nin getirilerini değiştirmiştir. Ekonomik ve sosyal değişimler zamanla bilgi toplumu kavramını ortaya çıkarmıştır.

1980'li yıllarda başlayan araştırmalar 1990'larda hız kazanmıştır. 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren gelişmiş ülkelerden başlayarak tüm dünyada bir dönüşüm başlamıştır. Günümüzde ise bilgisayar ve bilişim teknolojileri kurumların ve bireylerin vazgeçilmezi olmuştur. İşletmelerin kurumsal başarı elde etmeleri, öne çıkabilmeleri bilgisayar teknolojilerine kurumlarında yer vermelerine bağlı hale gelmiştir.⁴⁶

⁴⁴Erkan Işığçok, Kemal Sezen, (1997), **Bilgisayarın ABC'si 1 Bilgisayara Giriş**, Marmara Kitabevi Yay., İstanbul, s.7.

⁴⁵Işığçok; Sezen, (1997), **a.g.e.** s.10.

⁴⁶Er, **a.g.e.**, s.50.

İnternet, dünya çapında bilgi kaynaklarının oluşturduğu bir gruba verilen addir.⁴⁷ İnternet, her geçen gün artan üretilen bilgiyi saklama, paylaşma istekleri sonucu oluşturulmuş, ucuz, hızlı bilgiye erişimi sağlayan bir teknolojidir. İnternetin kullanılmaya başlanması çok sayıda bilgisayarın birbirine bağlanması ile iki taraflı iletişim sağlanarak olmuştur.

Bilgisayarların birbirine bağlanması modem ve telefon hattı ile, dijital telefon hattı ve adsl modemler ile, Ethernet kartları ve kablolar aracılığı ile, kablosuz modem veya diğer ağ araçlarıyla, uydu aracılığı ile, cep telefonları ve taşınabilir modemlerle olabilmektedir.⁴⁸

İnternetin ortaya çıkması ABD'nin savunma amacıyla yaptığı bir projeye olmuştur. 1957 yılında SSCB'nin uzaya gönderdiği uyduya ABD'nin karşılık vermesi ile internetin doğuşu söz konusu olmuştur. ABD Savunma Bakanlığı'nın araştırma ve geliştirme kolu olan Savunma İleri Düzey Araştırma Projeleri Kurumu (DARPA)'na bağlı olarak ARPANET adlı bilgisayar ağı kurulmuştur. 1980'den itibaren elektronik posta kullanılmaya başlanmıştır. 1984'te ARPANET sivilleşmiş ve ABD Ulusal Bilim Kurumu (NFS)'na bağlanmıştır. 1990'da bu ağa internet adı verilmiştir. Daha sonra web gibi internet servisleri kurulmuştur. İnternet zamanla iş dünyası ve devlet yönetiminde yer almaya başlamıştır. Hızlı bir ticaret aracı haline gelmiştir.

Bilginin aktarımı ve paylaşımında önemli rol oynayan internet, sınırları kaldırarak, ülkeleri, kurum ve kuruluşları birbirinden haberdar eder. Türkiye'de genel amaçlı bilgisayar ağları ilk olarak 1986 yılında TÜVAKA (Türkiye Üniversiteler ve Araştırma Kurumları Ağı) adıyla kurulmuştur. Türkiye'de internet ODTÜ ve TÜBİTAK (Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu)'ın oluşturduğu TRNET projesine bağlı olarak 1993'te ABD Ulusal Bilgi Kurumu'na yapılan bağlantı ile ilk defa kullanılmıştır.

1995'te Türk Telekom A.Ş.(TT) internet hizmetlerinden yararlanma olanaklarını genişletmek ve bir takım kapasite sorunlarını aşmak üzere TURNET adı verilen Ulusal İnternet Ağı projesinin altyapı çalışmalarını başlatmıştır. TURNET'in yetersiz kalması nedeniyle 1998'de TTnet işletilmeye başlanmıştır. Türkiye'de

⁴⁷Balevi, (1995), **a.g.e.**, s 15.

⁴⁸Cemal Yalçın, (2003), "Sosyolojik Bir Bakış Açısıyla İnternet", **C.Ü. SBE Dergisi**, S:2, Cilt 27, s. 77.

üniversitelerin ve araştırma kuruluşlarının internet için kullandıkları omurga ise ULAKNET'tir. 1996'da araştırmayı destekleme ve öğretimle araştırmanın bütünleşmesini sağlama amacıyla ULAKBİM (Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi) kurulmuştur.⁴⁹

1997 yılında Türkiye'de yaklaşık 30000 bilgisayarın olduğu kabul ediliyordu.⁵⁰ İnternetin kullanılabilceği yerlerin çoğalmasıyla internet kullananların sayısında artış olmuştur. Bugün ise internetin cep telefonları ve dizüstü bilgisayarlar aracılığıyla kullanılabilmesi ve internetin tüm kurum- kuruluşlarla iletişimde kullanılması nedeniyle internet hayatımızın vazgeçilmezi haline gelmiştir.

İnternet kullanımı artarken internete erişimi sağlayan teknolojik araçlar da artarak çeşitlilik göstermektedir. Bilgisayarların yanı sıra mobil telefonlar, avuç içi bilgisayarlar gibi araçlarla internete her zaman her yerden erişmek mümkün olmaktadır. Bugün gazeteler, bilgisayar yazılım paketleri, müzik ve film CD-ROM'lar elektronik ortama çevrilerek taşınabilmektedir. Paket yazılımlar; bir sistemi çalıştırmak için gereken yazılım, özel amaçlı uygulama yazılımları, özel çözümlere yönelik yazılımlar olarak sınıflandırılabilir.⁵¹

İnternet ve bilgisayarın devletin kalkınması ve ekonomik büyümenin sağlanması açısından önemli bir yeri vardır. Türkiye'de bilgisayar teknolojilerinden yararlanmak için ilk olarak 1983 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) kurulmuştur. Tarım-net, E-bildirge merkezi idaredeki e-devlet projelerine; Yeryön, Yerelnet yerel yönetimlerdeki e-devlet projelerine örnektir. E-devlet projeleri devletin elektronik ortamda bilgi teknolojileri ile bağlantılı olarak sürdürdüğü projelerdir.⁵²

World Wide Web (www) internetin hem multimedya uygulamaları açısından uygun bir alana dönüşmesi hem de ticari kullanıma açık hale gelmesi açısından önemlidir. Http (Hipermetin Aktarım Protokolü)'nin ortaya çıkışı www'nin yaygınlaşmasına neden olmuştur. www, çeşitli yerlerde bulunan bilgilere hızlı bir şekilde ulaşmayı sağlayan internet protokolüdür. http (hypertext transfer protocol) de www'deki bilgileri nakletmektedir.

⁴⁹ Öncel, a.g.e., s.57.

⁵⁰ Er, (2007), a.g.e., s. 25-27.

⁵¹ Öncel, a.g.e., s.57.

⁵² Arifoğlu, (2004), a.g.e, s.3-4.

Web ilk olarak 1989 yılında CERN bilim laboratuvarında geliştirilmeye, 1991 yılında kullanılmaya başlanmıştır. 1992 yılında bir www browser (web listeleyici, gezgin, tarayıcı) dağıtmaya başlanmıştır. 1993'te tüm dünyada 500 web sitesi (internet sitesi) servis vermiştir. Web sayesinde arama motorları ile aranılan bilgilere çok kolay ulaşılmaktadır.⁵³

Metin tabanlı enformasyonun grafik tabanlı içeriğe dönüşmesi internetin yayılmasını hızlandırmıştır. www metin, grafik, hareketli görüntü ve sesi birleştiren özelliğiyle internet tabanlı iş modellerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. İnternet başlangıcından itibaren medya, telekomünikasyon ve bilgisayar endüstrilerinin yöndeştiği bir platform haline gelmiştir. Bu durum, internet yeniliklerinin küresel ekonomi boyunca hızla yayılmasına yol açmıştır.

İnternet üzerinden gerçekleştirilen basit bir eylem, örneğin bir web sayfasının tıklanarak açılması, bir veya birden fazla internet omurga sağlayıcısı olan internet servis sağlayıcısı (ISS), uygulama servis sağlayıcıları (USS), içerik sağlayıcılar arasındaki bir ilişki sürecini başlatır. Üstelik ilişki içindeki aktörler farklı ulusal sınırlar içerisinde bu sürece katılmaktadırlar.⁵⁴

1.1.3. Örgütlerde Bilgi Teknolojileri Kullanımı

Günümüz dünyasında mevcut bilgilerden yararlanarak yenilerini üretmek, var olan bilgiyi etkin bir biçimde kullanabilmek, yönetsel süreçte bilgiden aktif olarak yararlanabilmek, bilgiye erişmek ve bilgiyi etkili kullanmak üzere yöntemler geliştirme örgüt yaşantısında zorunlu hale gelmiştir.⁵⁵

Günümüzde bilgisayar aracılığıyla sağlanan iletişim, bir iletişim türü olmanın ötesinde hakkında bilimsel araştırmaların yapıldığı ve çeşitli çalışmaların üretildiği, kendine özgü bir dili ve söylemi, kendi yayın organları (Journal of Online Behavior gibi) ve kendi sivil toplum örgütleri (Elektronik Frontier Foundation gibi) olan iletişim ağları aracılığıyla kurulan kişilerarası ilişkiler ve sanal topluluklar nedeniyle devamlı

⁵³Zeynel Dinler, (2000), **Bilimsel Araştırma ve İnternete Bağlı Bilgi Merkezleri**, Ekin Kitabevi, Bursa, s.212.

⁵⁴Funda Başaran, Haluk Geray, (2005), **Telekomünikasyon, Kitle İletişimi, Yazılım ve İnternet**, Siyasal Kitabevi, Ankara, s.37.

⁵⁵Bardakçı, (2007), **a.g.e.**, s.28.

popülerliğini koruyan bir iletişim sistemi, kişilerarası konuşma, karşılaşma, tanışma ve ilişki geliştirme ortamı, sanal toplulukları bünyesinde barındıran bir mekân, bilimsel bir çalışma alanı ve sosyal bir olgudur.⁵⁶

İnternetle iletişim kavramlarından olan chat, internet kullanıcılarının aynı anda karşılıklı mesaj alışverişinde bulunmalarına, bunun yanında sesli ve görüntülü olarak iletişim kurmalarına izin veren kavramdır. Elektronik posta ise insanlar arasında bilginin elektronik ortamda üretilmesine, kullanılmasına, saklanmasına ve dağıtılmasına imkân sağlayan iletişim ve paylaşım aracıdır.⁵⁷

Bazı görüşlere göre internetin bu olanakları kişilerin ufkunu daraltmakta ve onları yüz yüze iletişime kapalı, sosyalleşmekten uzak, izole olmuş bireyler haline getirmektedir. Ayrıca internetin bu denli yaygın kullanılması suç işlemeyi kolaylaştırmakta, suçluların tespit edilmesi ve yakalanması zorlaşmakta, işyerlerinde ve okullarda ise kişilerin aklını çelebilen bir unsur olmaktadır. Bunlardan başka, internet sahte davranışlara yer açmakta ve internet dilindeki mimikler dolayısıyla iletişimdeki ses tonu ve vurgulamaların etkilerini ortadan kaldırmakta, dil kurallarının çiğnenmesine olanak vermektedir. İnternet ayrıca gelenekselliği ortadan kaldırmakta, nostaljik yapıları yok etmektedir.

1.1.3.1. Örgütlerde Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Alanları

Karar verme, rekabeti dinamik tutma, gelişimi sürekli kılma, koordinasyon yapısını etkinleştirme, planlama süreçlerinde gereken bilgilerden yararlanmada bilgi teknolojileri yardımcı olur. Halkla ilişkiler, halkla iyi ilişkiler geliştirilebilmek için yapılan her türlü işbirliği olarak tanımlanabilir. Örgüt ile örgütün yöneldiği kitle arasında iyi ilişkiler oluşturup bunu süreklileştirmek için sürdürülen çabalaradır.⁵⁸ İşletmelerin yöneldiği kitleler ile sürekli işbirliğinin sağlanması halkla ilişkiler

⁵⁶Ashhan Doğan, (2006), “Bilgisayar Donanımlı İletişim: İnternette Sosyal Psikoloji Kuramlarını Yeniden Düşünmek”, **Ankara Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Ankara, s.2,3.

⁵⁷**a.g.e.**, (2006), s.2-4.

⁵⁸Rıdvan Karalar, (2000), **Halkla İlişkiler**, Birlik Ofset, 5. Baskı, Eskişehir, s. 52.

bölümünün işlevini kolaylaştırır. Günümüzde internet işletmelerde, kamu kurum ve kuruluşlarında halkla ilişkilerde bir iletişim aracı olarak kullanılmaktadır.⁵⁹

Koordinasyon, insanların çabalarını bir araya getirme, ortak bir amaca ulaşma, faaliyetleri sıralama ve birbirleriyle kenetleyerek bütünleştirme süreci olarak ifade edilir.⁶⁰ Koordinasyon işletme içindeki tüm birimler arasında sağlanması gereken bir süreçtir. Ayrıca farklı yerlerdeki işletmeler arasında da uyumun sağlanması koordinasyon ile olur. Bu da internet ile sağlanır.

İyi bir koordinasyonun oluşması için iletişimin çok iyi kurulmuş olması gerekir. Güçlü iletişim kanallarının olduğu bir işletme koordinasyon sağlamada zorluk yaşamayacaktır. Koordinasyonun yanı sıra örgütlerde planlama alanında da işbirliğinin ve uyumun olması zorunludur. Bunun yanında iyi bir planlama ve buna yönelik iyi koordine edilmiş bir personel bilgi teknolojilerinin yardımı ile ve iyi bir iletişim ağı ile sağlanır.⁶¹

Intranet ve ekstranet işletmelerin geliştirdikleri internet kaynaklı uygulamalardır.

İşletmelerin internet ve bilgisayar kullanmaları için gerekli iki temel araç vardır: donanım ve yazılım. Donanım, işletmelerin internete erişebilmeleri için olması gereken erişim teknolojisi, bilgisayar ve bilgisayar parçalarından oluşmaktadır. Yazılım ise, donanım araçlarını kullanılabilir hale getiren programlardır. İşletmeler kullanacağı teknolojileri doğru seçmek zorundadır. Çünkü bilgi teknolojileri işletmeler için yapısal önem taşır.⁶²

Birbirleriyle ilgili veriler içeren birçok dosyanın belli amaçlar için yapılan programlardan, uygulamalardan ve sistemlerden bağımsız olarak kendi içerisinde organize edilmiş yapılarına veri tabanı yönetim sistemi denilmektedir. Veri tabanları verileri anlamlı bir bütünlük içinde saklayıp yönetme görevi yapar. Veri tabanı yönetim sistemi kullanıcılara verilere erişim, güncelleme, saklama, raporlama gibi fonksiyonlar

⁵⁹Filiz B.Peltekoğlu, (1998), “**Halkla İlişkiler Nedir?**”, Beta Basım, İstanbul, s.71; **Dokuz Eylül Üniversitesi, İİBF Dergisi**, (1999), Sayı 1, İzmir, s.6,7.

⁶⁰Tokat; Şerbetçi, (2000), **a.g.e.**, s.49.

⁶¹**a.g.e.**, (2000), s.52.

⁶²Aslan İnan, (2000), **İnternet El Kitabı**, Sistem Yay., İstanbul, s.53.

sağlamaktadır. Veri tabanları gereksiz tekrarları azalttığı gibi kararsızlığı önler, verinin güvenliğini ve verinin doğru olarak bir yerde tutulmasını sağlar.

Bilişim uygulamalarının çoğu mekanla ilişkili olmakta ve uygulamalarda gerekli olan verilerin saklanıp birbirleriyle ilişkilendirilmesi verilerin çokluğu ve çeşitliliği nedeniyle önem arz etmektedir. Bilgi sistemleri konumsal ve konumsal olmayan bilgi sistemleri olarak ikiye ayrılabilir. Konumsal olmayan bilgi sistemleri; konuma bağlı olmayan bilgiler üzerinde işlemlerin yapıldığı sistemlerdir. Konumsal bilgi sistemleri; yeryüzünde konumu belli olan verilerin farklı amaçlar için kullanılmak üzere toplanması, modellenmesi, analiz edilmesinden oluşan sistemlerdir.

Konumsal verilerin toplanması, depolanması, işlenmesi bir veri yönetim tasarımı ile mümkün olacağından bu konuda özel sistemler geliştirilmiştir. Coğrafi bilgi sistemleri bu konuda oluşturulmuş sistemler olup devlet kurumlarında kullanılmaktadır.⁶³ Coğrafi bilgi sistemlerini yeryüzüne ait bilgileri belli bir amaç için toplamaya, bilgisayarda depolamaya, kontrol etmeye, sorgulamaya olanak sağlayan yazılım ve donanımdan oluşan teknik aletler bütünü olarak tanımlamak mümkündür.⁶⁴ Örnek olarak, herhangi bir yatırım için neresinin uygun olduğu, bir karar alındığında hangi alanların etkilendiği, bir otoyola bağlı hangi tali yolların olduğu bu sistem ile öğrenilmektedir.⁶⁵

İşletmelerde bilgisayarların kullanılması ile bilgi sistemleri uygulanır, bu amaçla bilgisayarlara bağlı bir bilgi işlem merkezi kurulmakta ve buna bağlı bir örgütlenme oluşturulmaktadır. İşletmelerde ve kamu kurumlarında kurulan bilgi işlem merkezlerinde sistem analizcisi, programcı, operatör ve veri giriş operatörü görev yapmaktadır.⁶⁶

Bilgi paylaşımı günümüzde internet bağlantıları ile farklı ülkelerdeki, farklı ortamlardaki insanlar arasında sağlanmaktadır. İnternet ağı ile toplumlar gelişime açık,

⁶³ Arif Çağdaş Aydınoğlu, **İnternet Tabanlı CBS Uygulaması: Trabzon İli Örneği**, fatih.edu.tr~alicoskun/links/araştırma_kaynaklari.htm, 13.03. 2009, s.2-4.

⁶⁴ F.Bünyan Ünel; İ.B.Gündoğdu, (2007), **İnternette CBS ve Multimedya Uygulamaları**, TMMOB Harita ve Kadastro Mühendisleri Odası Ulusal CBS Kongresi, KTÜ, Trabzon, fbunyan.selçuk.edu.tr., 23.02.2009, s.1-5.

⁶⁵ Adviye Erbay, (2009), "Bilim ve İdeoloji: Tekniğin İktidarı", **Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE Dergisi**, C:11, S:2, İzmir, s.1-8.

⁶⁶ Cengiz Mesut Bükeç, (2007), "Örgütlerde Bilgi Yönetiminde Kullanılan Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Örgüt Kültürüne Etkisi", **DPÜ Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Kütahya, s.25.

yenilikçi olma imkanı bulmakta ve dünya ile bilgi alışverişinde bulunabilme imkanına sahip olmaktadır. Bilgi sistemleri ile el ile yapılan işlemler otomatik olarak yapılabilme imkanı bulurlar. İşlemlerin planlanması ile toplanan veriler girdi olarak sisteme verilir, programlar ile girdiler işleme tabi tutulur ve çıktılar elde edilir. Sonuçta yapılan kontrolde ortaya çıkan yanlışlarla ilgili verilerin veya programların düzeltilmesi ile sistemin işlevi sürer.

Sonuç olarak planlama sonucu elde edilen veriler depolanır, analiz edilir, geri besleme ve kontrol ile yeniden düzenlenir ya da çıktı olarak ortaya çıkar. Kurumlarda değişik kademelerde bulunan yöneticilerin gereksinim duyduğu bilgileri sağlayacak bilgi sistemleri oluşturulur. Bu sistemler değişik şekillerde oluşturulabilir. Bunlar; yönetim bilişim sistemleri, uzman sistemleri, karar verici yönetim sistemleri, karar destek sistemleri, grup karar destek sistemleri olabilmektedir.⁶⁷

1.1.3.2. Örgütlerde Kullanılan Bilgi Teknolojileri Türleri

Bu bölümde örgütlerde en çok kullanılan bilgi teknolojileri türleri açıklanacak ve bu bilgi teknolojileri türlerinin örgütlerde hangi amaçlarla kullanıldığından bahsedilecektir.

1.1.3.2.1. İnternet

İnternet, dünya çapında bilgi kaynaklarının oluşturduğu bir gruba verilen addir.⁶⁸ İnternet, her geçen gün artan üretilen bilgiyi saklama, paylaşma istekleri sonucu oluşturulmuş, ucuz ve hızlı bilgiye kolay erişimi sağlayan bir teknolojidir. İnternet ile tüm dünyada bilgiler hızlı ve güvenli bir şekilde paylaşılmaktadır, zaman ve mekan boyutu sınırsız olarak kullanılmaktadır.

1984 yılında William Gibson bilgisayar ağlarının birbirine yoğun olarak bağlanmasıyla dünyada ortaya çıkan dönüşümü anlatmak için siber alan (siber alem, siber uzay) kavramını ortaya atmıştır. Siber alanı insanların oluşturduğu düşünsel bir yapı olarak tanımlamıştır.

⁶⁷ Erbay, (2009), **a.g.e.**, s.1-8.

⁶⁸ Balevi, (1995), **a.g.e.**, s 15.

Walster ise siber alanı insanlara fiziksel dünyadan bütünüyle hayali dünyaya taşınmış hissi veren bir ortam olarak ifade etmiştir. Siber alan sosyal ilişkilerin şekillendiği bir alan ve bu alana girmek için bir araçtır. İnsanlar bu alanda gerçekte yaptıklarını fiziksel olarak var olmadan yaparlar. Örgüt içinde kişilerin birbiriyle ve örgüt dışındakilerle haberleşmeleri siber alan dâhilinde söz konusu olmaktadır.⁶⁹

1.1.3.2.2. İtranet

İtranet; internet tabanlı bir uygulama olup, sadece belli kuruluş içindeki bilgisayarları, yerel ağları (LAN), ve geniş ağları (WAN) birbirine bağlayan ağlar olarak tanımlanmaktadır.⁷⁰ İşletmelerde ekonomik yöntemlerle bilgi paylaşımını artırma amacıyla kullanılmaktadır. İnternete herkes bağlanabilirken, intranetten ancak işletme çalışanları yerel ağ bağlantısı dâhilinde yararlanabilmektedir.

1.1.3.2.3. Ekstranet

Ekstranet; bir işletmeyi kendi müşterileri veya ortak hedefleri paylaştığı diğer işletmelerle bağlayan işbirliğine açık bir ağıdır. Diğer şirketlerle işbirliğine olanak tanıyan bir intranet olarak da düşünülebilir.⁷¹

1.1.3.2.4. LAN

Yerel alan ağlarıdır. Belli bir kuruluş içindeki bilgisayarların internet tabanlı olarak bağlanmasını sağlar. Bilgisayarların kablolu ve kablosuz bağlantı ile internete bağlanmasını sağlar. Belli bir alan içerisindeki bilgisayarların birbiri ile iletişim içerisinde olmasını sağlar.

⁶⁹ Doğan, (2006), **a.g.e.**, s.77.

⁷⁰ Bülent Tokat; Mesut Öncel, (2001), “Bilgi Teknolojisinin Bir Aracı Olarak İnternetin İşletme Yönetimine Etkileri Kobiler İçin Çözüm Noktaları”, **DPÜ SBE Dergisi**, Sayı 5, Kütahya, s.5.

⁷¹ **a.g.e.**, (2001), s.5.

1.1.3.2.5. WAN (Wide Area Network)

Birden fazla bilgisayarın birbiri ile iletişim kurmasını sağlayan fiziksel büyük ağıdır. Yerel alan ağların birbirine bağlanmasını sağlayan çok geniş ağlardır. En geniş alan ağı olan internetin kullanılmasını sağlar.

1.1.3.2.6. EDI

Farklı kuruluşlar arasındaki yapısal elektronik veri değişimini ifade eder. Elektronik ticarete kullanılır. EDI uygulamalarında veri, yapısal bir formatta transfer edilir. Organizasyonlar arası bilgi paylaşma ve değişim yeteneğine sahip olan bir iletişim paketi kullanılarak bir bilgisayar ve diğeri arasında elektronik olarak bilgi değişiminin yapıldığı sistemdir. Dünyada ticaretin kolaylaştırılması amacıyla bu formatta Birleşmiş Milletler 4. Çalışma Grubu EDIFACT (İdare, Ticaret ve Nakliyata İlişkin Elektronik Veri Değişimi adı altında bir girişim başlatmıştır. Girişim ticari verilere elektronik yoldan ulaşılabilmesi ve uluslar arası ticaretin etkinliğini arttırmak amacıyla başlatılmıştır.⁷²

1.1.3.2.7. E-ticaret

Elektronik ticaret, ticaretin elektronik ortamda internet üzerinden kolaylıkla yapılmasını ifade eden kavramdır. E-ticarete mal ve hizmetlerin üretim, tanıtım, satış, sigorta, dağıtım ve ödeme işlemleri bilgisayar ağları üzerinden yapılır. Elektronik ticaret, reklam ve pazar araştırması, sipariş ve ödeme, teslim olmak üzere üç aşamadan oluşur.⁷³

⁷² tr.wikipedia.org/wiki/Ekşi_Sözlük-, 15.02.2010.

⁷³ Doğan, (2002), a.g.e., 2002, s.77.

1.1.3.2.8. Uzman Sistemler

Uzman sistemler, ofis özdevinim sistemlerinden biridir. Belirli bir uzmanlık alanında, gerçek kişilerden derlenen bilgileri temel alarak, zamanla kendini geliştirebilme yeteneği olan yazılımlardır.⁷⁴

1.1.3.2.9. ERP (Enterprise Resource Planning)

Kurumsal kaynak planlaması veya işletme kaynak planlamasını ifade eden ERP, işletmelerde mal ve hizmet üretimi için gerekli olan işgücü, makine, malzeme gibi kaynakların verimli bir şekilde kullanılmasını sağlayan birbiriyle bağlantılı yönetim sistemlerinin genel adıdır. ERP, bir işletmenin tüm veri ve işlemlerini bir araya getirmeye çalışan, planlamada kolaylık sağlayan bir sistemdir. Bilgisayarın çeşitli yazılım ve donanım elemanları kullanılarak ERP yazılımlarının işlemleri yapılabilmesi sağlanır. ERP sistemleri değişik verilerin saklanabildiği bütünleşik bir veritabanı kullanırlar.⁷⁵

Kurumsal kaynak planlaması, işletmenin tüm kaynaklarının birleştirilip verimli olarak kullanılması amacını taşır. İlk olarak üretimde kullanılmıştır. İş alanı fark etmeksizin bir işletmenin tüm temel işlemlerini kendi yapısı altında toplayabilir. İşletmeler, kar amacı gütmeyen kuruluşlar, vakıflar ve kamu kurumlarında kullanılmaktadır.

ERP sistemleri birden çok yazılımı bir araya getirerek bir yazılım paketi halinde de kullanılabilir. Kamu kurumlarında maaş bordro akışlarının takibinde ve muhasebe işlevlerinde kullanılır. ERP, yazılımları standartlaştırarak yazılımları tek bir çatı altında toplar. Tüm veriler tek bir veritabanında saklandığından kolay ve hızlı rapor alma avantajı ve durum değerlendirme gücünü sağlar. Bir ERP sistemi bünyesinde genelde bağımsız olarak çalışan üretim, finans, müşteri ilişkileri yönetimi, insan kaynakları, stok yönetimi gibi çeşitli uygulamaları barındırabilir.⁷⁶

⁷⁴ a.g.e., s.77.

⁷⁵ tr.wikipedia.org/wiki/Ekşi_Sözlük-, 15.02.2010.

⁷⁶ tr.wikipedia.org/wiki/Ekşi_Sözlük-, 15.02.2010, www.tdk.gov.tr., 15.02.2010.

1.1.4. Örgütlerde Kullanılan Bilgi Teknolojilerinin Örgütlere Sağladığı Yararlar ve Maliyeti

Bilgi insanları, kuruluşları, sistemleri, teknolojileri hızla değiştirmektedir. Bunun etkisiyle iş dünyasının değerleri de değişmektedir. Bugün iş dünyasının en önemli kaynağı olarak karşımıza bilgi çıkmaktadır. Bilgi, rekabet yapısının belirleyicisi ve işletmelerin yaşamının bir parçasıdır. İşletmeler için rekabete, rekabet ortamında da bilgiye ihtiyaç vardır. Bilgi teknoloji ile birleştirilerek işletmelere yeni sistemler getirilmektedir. Bilgi teknolojileri işletmelerde kullanıldığı her alanda onlara üstünlükler sağlamaktadır.

İnternet işletme içinde çalışanların birbirleriyle ve yöneticilerin çalışanlarla iletişimlerinde iletişim maliyetlerini düşürmesi ve zaman tasarrufu sağlaması açısından önemli bir yere sahiptir. Bilgi teknolojileri işletme içindeki birimler arasında bilgi, fikir ve mesaj alışverişinin daha hızlı, güvenilir ve ucuz yapılmasına olanak verir.

Olumlu yönlerinin yanında internet yanlış kullanıldığında özellikle de bu durum iş yerlerinde gerçekleşiyorsa ekonomiye ve işgücünün verimli kullanımına darbe indirmektedir. İnternetin yanlış kullanımı her yıl büyük miktarda paranın boşa harcanmasına neden olmaktadır.⁷⁷

İş dünyasında takip edilen yeni trendlerden biri şirketlerin ve iş dünyasının cyberslackingi nasıl ele aldığıdır.⁷⁸

Montreal'de işverenleri anlatan bir iş avukatı olan Claude Gravel, işyerinde internete girerken çok fazla vakit harcadığından şüphelenilen Quebec City'deki 27 belediye işçisine karşı sürdürülen bir operasyonla ilgilenmektedir. Kentte bilgisayar konusunda uzman bir şirket tarafından sürdürülen 6 aylık bir gözlem sırasında 15 çalışana serbest olarak internete girmeleri için izin verilmiştir. İzin bir maille çalışanlara gönderilir. 12 polis memuru araştırmanın sonucunda polis disiplin komitesine gönderilir. Gravel bir röportajında, işyerinde kişisel nedenlerle bilgisayar kullanımının önemli derecede yükseldiğini ve işverenlerin bundan memnun olmadığını söylemiştir.

⁷⁷Yalçın, (2003), **a.g.e.**, s.78.

⁷⁸Kathryn Leger, (2008), **Stealing Time At Work on Net;Companies Cracking Down on Cyberslacking**, The Gazette, Montreal, Que.:Apr 4, p. B.3.

Gravel'e göre, Kanada'da bu konuda 30 dava görülmüştür. Birçok davaya göre bilgisayarın kişisel nedenlerle kullanılması çalışanları işle ilgilenmekten alıkoymakta, işyerinde vakit öldürmekle vakit harcamak arasında farklı fikirler oluşmaktadır.⁷⁹

Ayrıca, işyerinde internet kullanımındaki suiistimaller, yapılan bir araştırmaya göre, Kanada'da 16 milyar dolardan fazla zarar getirmektedir. ABD'de bu rakam 80 milyar dolara çıkmaktadır. Bu rakamlar şirketleri internet kullanımının denetiminde teknoloji kullanımının artmasına çözüm bulmaya yöneltmiştir ve bu konu personel internet yönetimi olarak ele alınmıştır. Buna ek olarak, çalışanların bilgisayarlarına yüklenen sistemler ile yöneticiler serbest internet kullanımı için önlemler oluşturabilmektedirler.⁸⁰

Quebec City belediyesi bilgisayarlarına yeni bir yazılım yükleyerek bazı internet sitelerini bloke ederek erişimi engellemiştir. Yeni hukuk kuralları ofislerde çalışanların cyberslacking konusunda dikkatli olmalarını gerektirmektedir. Araştırmalar kişilerin rezervasyon işlemleri, e mail ve internet bankacılığı için interneti kullandıklarını göstermektedir. Gravel, şirketlerde yersiz internete girmeye ilgili kişilerin kendilerini bağımlı olduklarını söyleyerek savunduklarını belirtmiştir.

Bir yazılım şirketi internet bağımlılığının alışveriş, oyun gibi problem oluşturan bir bağımlılık olduğunu söylemiş, bunun masraflı olduğunu ve şirketlerin müsaade sınırını belirlemeleri gerektiğini belirtmiştir. Bilgi teknolojileri, cyberslacking önemsenmediği takdirde uygulamada verimliliği düşürebilir.⁸¹

Amerika'da kişisel nedenlerle işyerinde internete girenler günde 20 dakika civarında internette vakit geçirmektedirler. Araştırmalara göre hastanelerde çalışanlar gün içinde özel hayatlarına yarım saat bile ayıramamaktadırlar. Bu durum cyberslackingi arttırmaktadır, bu da verimliliği kaybetmeye kadar gider.⁸²

ABD'de bir hastanede kurallar, daha etkili olması için, maddeler halinde yazılmış ve panoya asılmıştır. Bir şirkette ise yönetici çalışanları telefonla arayarak onlara güvendiğini ancak bilgisayarı kişisel amaçlarla kullanırken sınırlı olmalarını

⁷⁹ Leger, (2008), **a.g.e.**, p.B.3.

⁸⁰ **a.g.e.**, p.B.3.

⁸¹ **a.g.e.**, p.B.3; Abraham, (2004), **a.g.e.**, p. A09.

⁸² Robert Lowes, (2007), **Are Your Employees Going Off Online?**, Medical Economics, Oradell:Oct 5, p.74, 76, 77.

istediğini söylemiştir. Yöneticiler çalışanların bilgisayarda yaptıklarını izleme ve kontrol etme hakkına sahiptirler.

Satın alınabilecek yazılımlar internette işle ilgili olmayan gezintileri önleyebilir. Filtreleme yazılımları ile erişilebilen siteler bloke edilebilir veya sınırlandırılabilir. Dar bütçeli şirketler ailelerin çocuklarını kontrol etmek için kullandıkları programları kullanabilirler. İyi ve duyarlı bir liderlikle web işletmelerde iş için ve iş dışında kullanılabilir. Örneğin; bir şirket çalışanların yemek saatinde kullanmaları için ortak bir odaya şifresiz bilgisayar koyulması kararı almıştır.⁸³

Bilgi teknolojileri yeni küresel ekonominin, işletmelerde e-iş olarak adlandırılan internet ile sağlanan iş yürütme olgusunun var olmasını sağlar. Bilgi teknolojileri, işletmelerin bilgi birikimlerini saklamalarını ve bu bilgilere hızlı ve kolay biçimde erişmelerini, bilgi üretmelerini ya da diğer işletmelerin ürettikleri bilgilere ulaşarak bunları kullanmalarını sağlar. İşletmeler bilgi üretme sürecinde kendi firmalarına uygun olabilecek bilgileri üretirken, diğer firmaların bilgilerini de kullanabilir, bunları kendi firmalarına uyarlayabilirler.⁸⁴

Bilgi teknolojileri ile bağlantı ağları sayesinde örgüt içi iletişim yöntemi ile amaçlanmış olan paylaşım işbirliği içinde sağlanır. Örgütler bilgi yönetiminden yararlanarak bilgi kaynaklarını sistematik olarak kullanırlar. Koordinasyonu geliştirirken, karar verirken ve planlarken örgüt yapılarını ve dış ilişkilerini düzenlerler, veri-enformasyon-bilgi alışverişini sağlayacak veri ağlarını yapılandırırırlar. Bilgi ağları ile kullanıcılar bilgi üretme, paylaşma, aktarma ve kullanma imkânı elde ederler. Örgütler küreselleşmiş dünyaya entegrasyon, işletmenin yürüttüğü süreçler arasında koordinasyon, diğer işletmelerle etkileşim ve rekabet süreçlerinde bilgi ağlarını kullanır ve bunu da bilgi teknolojileri aracılığıyla yaparlar.⁸⁵

Bilgi teknolojileri işletmelerde yöneticilere planlama konusunda da yarar sağlamaktadır. Ayrıca bilgi teknolojileri kimin hangi bilgiye hangi zamanda ulaşacağı hakkında fikir vermektedir, yöneticilerin kararlarını etkilemektedir. İşletmeler bilgi teknolojilerini değişime uyum aracı olarak kullanabilirlerse değişimi yönetmeyi öğrenmiş, dünyaya uyum sağlamış olurlar.

⁸³ Lowes, (2007), **a.g.e.**, p.74, 76, 77.

⁸⁴ Doğan, (2002), **a.g.e.**, s.77.

⁸⁵ Bozkurt, (1996), **a.g.e.**, s.176.

İşletmelerde bilgi teknolojilerinin kullanılması açıklığı artırır, öngörülebilirliği sağlar. Üretim sürecinde kurumsallaşmayı, verimliliği ve rekabet gücünü oluşturur. Yatırımı ve sermaye birikimini artırır. Ülkedeki yatırımlar maddi varlıklara olan yatırımdan maddi olmayan varlıklara olan yatırıma dönüşür. Ekonomide bilgi ve teknolojinin değer görmesi kalkınmada ekonomik verimliliği artırır.⁸⁶

Bilgi teknolojileri sürekli öğrenmeyi gerekli kılarak işletmeler için rekabet avantajı oluşturur. Kamu sektöründe daha iyi hizmet sunulmasına yardımcı olur. Araştırma-geliştirme faaliyetlerine daha fazla önem verilmesi yenilikleri beraberinde getirerek gelişmeyi hızlandırır. Bu sayede girişimcilik bilinci gelişir. Girişimcilik bilinci, bilgi ekonomisini geliştirerek kamu sektörünün yapısını hantallıktan uzaklaştırabilir.⁸⁷

1.2. MOTİVASYON

Bu bölümde motivasyon kavramı tanımlanarak motivasyonun örgütlerdeki öneminden, motivasyonu etkileyen unsurlardan ve motivasyon araçlarından bahsedilecek, motivasyon teorileri açıklanacaktır.

1.2.1. Motivasyonun Tanımı ve Örgütlerde Motivasyonun Önemi

Motivasyon, insanların bilgi, yetenek ve enerjilerini örgütsel amaçların gerçekleşmesi için yaptıkları işe yönlendirmeleridir.⁸⁸ Motivasyon kavramını üç yapı oluşturur. Bunlar ihtiyaç, güdü ve davranıştır. Bu üç kavram birbirini etkiler. İhtiyaç bir eksiklik sonucu ortaya çıkar. Güdü, bu ihtiyacı ortadan kaldırmak veya azaltmak için yapılanları açıklar. Davranış, ihtiyaç ile güdü (amaç) arasında bağ kurar. Geribildirim ise, ihtiyacın davranış ile gösterilmesi sonucunda karşı taraftan bireye aktarılan cevabı ifade eder.

Örgütün amaçlarına ulaşmasını hedefleyen yönetim çalışanların da varlığıyla arzuladığı duruma ulaşır. Bir örgütteki çalışanlar çok yetenekli de olsalar yönetim

⁸⁶Hasan Çoban, (1997), **Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş**, İnkılap Kitabevi, İstanbul, s.48.

⁸⁷Özgen, (2008), **a.g.e.**, s 196.

⁸⁸T.Asunakutlu, (2006), “Çalışanlar ile Yöneticiler Arasındaki Güven Duygusunun Araştırılması: Turizm Sektöründe Bir Uygulama”, **DEÜ SBE Dergisi**, C:8, S:4, İzmir, s.16.

tarafından harekete geçirilmedikçe faydalı olamazlar. İşbirliği sağlamak, çalışanları belli amaçlara yönlendirmek, onları isteklendirmek yönetimin görevlerindedir. İnsanlar özellikleri, ihtiyaçları, istekleri, beklentileri açısından birbirinden farklıdır. İş koşulları da örgütlerin zaman, fiziki ortam, gruplar, sosyal olanaklar, yönetim tarzı unsurlarına göre değişiklik gösterir.⁸⁹

Motivasyon; bir veya birden çok insanı belli bir amaca doğru devamlı olarak harekete geçirmek için verilen uğraşlardır.⁹⁰ Motivasyon, örgüt çalışanlarının görevlerini yerine getirmelerini istemelerini sağlayan çabaların tamamıdır.⁹¹ Başka bir tanıma göre motivasyon, yöneticinin örgüt üyelerini örgütün amaçlarının gerçekleştirilmesi için çeşitli yollarla teşvik etmesidir.⁹² Kısaca motivasyon, bir veya daha çok insanı örgütün hedefleri doğrultusunda bu hedefleri benimseterek devamlı olarak harekete geçmeye hazır olmalarını ikna yoluyla sağlamaktır.

İnsanların ihtiyaçlarının şiddetini azaltmak için yapılan eylemlere motiv denir. Çalışanların belli amaçlar doğrultusunda davranış göstermelerinin sağlanması ile motivasyon sağlanır. Motivasyon Türkçede güdülenme, isteklendirme, özendirme ve harekete geçme, işe koyulma anlamlarına gelir.⁹³ Yönetimin bir fonksiyonu olan motivasyon, çalışanların yetenek ve enerjilerini örgütün amaçlarına uygun olacak biçimde kendileri isteyerek sarf etmeleri olarak ifade edilebilir. Çalışanların örgütün amaçlarını gerçekleştirebilmek için çaba harcamaları konusunda ikna edilmeleri motivasyonu tanımlar.

Motivasyonun en önemli özelliği bireyin davranışlarını etkilemesi ve onu harekete geçirmesidir. Motivasyonun yani güdülemenin harekete geçirici, hareketi devam ettirici, olumlu yöne yönlütici olarak üç unsuru vardır. Buna bağlı olarak, motivasyon, bireyleri belli bir amaca doğru devamlı olarak harekete geçirmek için sürdürülen çabalardır. İnsanların isteyerek bir hedefe yönelme ve bu amaca uygun davranışlar gösterme sürecidir. Motivasyon davranışın yönelim, yoğunluk, süre

⁸⁹Abdullah Karakaya; Ferda Alper Ay, (2007), “Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, **Cumhuriyet Üniversitesi SBE Dergisi**, Cilt 31, S:1, Sivas, s. 55; G.Akbulut, (2008), “Küresel Değişimler Bağlamında Dünya Enerji Kaynakları, Sorunlar ve Türkiye”, **Cumhuriyet Üniversitesi, SBE Dergisi**, C:32, S:1, Sivas, s.117.

⁹⁰Eren, (2001), **a.g.e.**, s.490.

⁹¹İnan Özalp, (2001), **Yönetim**, Bayteş A. Yayınları, Ankara, s. 440.

⁹²Ülkü Dicle, (1975), **Yönetim Bilimi**, İşletme Fak.Araştırma Enstitüsü Yay., Erzurum, s.100.

⁹³**Türk Dil Kurumu Sözlüğü**, (2009), Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara, s. 603.

unsurlarını etkiler.⁹⁴ Motivasyon (güdüleme) motivin yönünü ve süresini içinde barındırır. Motivler hareketin başlangıcını, yönünü belirlemek ve devamlılığını sağlamak zorundadır.⁹⁵

Motivasyonun amacı, çalışanların daha çok çalışmayı istemelerini sağlayacak faktörleri bulmak ve bunları karşılamaktır.⁹⁶ Bireylerin harekete geçirilmeleri için onların düşünceleri, beklentileri, inançları, istekleri, ihtiyaçları ve korkularını bilmek ve bunları göz önünde bulundurarak güdüleme yapmak gerekir. Bireylerin istek ve ihtiyaçları tatmin edilmediğinde ruhsal gerilim ve dengesizlikler oluşur. İhtiyaçların yerine getirilmesiyle bireyin gerginliğinde azalma veya kaybolma olur. Kişinin motive edilmesi için ise ona kendisini belirli bir işi yapmaya itecek gücün ihtiyaçları doğrultusunda sağlanması gerekir. Bu gücün onun ihtiyaçlarını karşılamasından öte onu memnun etmesi gerekir.⁹⁷

Motivasyonda kullanılan faktörler bireyi olumlu ve olumsuz olarak etkileyebilir. Motivasyon faktörleri olumsuz olduğunda ve kişilerin ihtiyaçlarına tam olarak cevap veremediğinde kişilerin sadece verimliliğini ve performansını zorunlu olarak artırırken, olumlu ve ihtiyaçlara uygun faktörler kullanıldığında verimlilik ve performansın yanında huzuru da artırır.

Güdüler birbirlerini tamamlayabilir ve birbirlerini etkileyebilir. Tatmin edilmeyen güdüler duruma göre artış ya da azalış gösterebilir. Tatmin edilen bir güdüde de, örneğin başarılı bir kişinin daha da başarılı olmak için hırslanması gibi, zaman zaman azalma olmaz. Terfi eden bir kişide de aynı durum gözlenebilmektedir. Ancak tatmin edilen bir ihtiyaç etkisi geçinceye kadar davranışları tekrar etkilemez ama bu ihtiyaç tatminin etkisi geçince tekrar ortaya çıkar.⁹⁸

Bazı durumlarda bir ihtiyacın yerine getirilmesi tatmini sağladıktan bir süre sonra olumsuz etki vermeye başlar. Bir ihtiyacın giderilmesi başka bir ihtiyacı bazen

⁹⁴ Karakaya; Ay, (2007), **a.g.e.**, s. 56.

⁹⁵ Canan Ergin, (2002), **İnsan Kaynakları Yönetimi: Psikolojik Bir Yaklaşım**, Academyplus Yay., Ankara, s. 162.

⁹⁶ Mehmet Kaplan, (2007), "Motivasyon Teorileri Kapsamında Uygulanan Özendirme Araçlarının İşgören Performansına Etkisi ve Bir Uygulama", **Atılım Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Ankara, s. 14.

⁹⁷ Kemal Demirci, (1999), "İnsan Kaynaklarının Motivasyonunda Sosyo-Psikolojik Faktörlerin Önemi", **DPÜ SBE Dergisi**, Sayı 3, Kütahya, s. 3-4.

⁹⁸ Tamer Koçel, (2005), **İşletme Yöneticiliği**, Arıkan Yay., İstanbul, s.239.

ortaya çıkarabilir. Güdüler birbirinden farklı şiddette olabilir, kişilere ve kişilerin o an içinde buldukları duruma göre şiddetleri farklılaşabilir. Maslow adlı düşünür, ihtiyaçları aşağıdan yukarı doğru giderilmesi gereken bir piramit şekli üzerinde kademelendirmiştir. Bunlar fizyolojik, güvenlik, ait olma ve sevgi, değer, yaratma ve başarıma ihtiyaçlarıdır. Kişiler alt kademedeki ihtiyaçlarını temin ettikten sonra üst kademelere çıktıkça alt kademelerdeki ihtiyaçlarının önemi azalacaktır.⁹⁹

Örgütün kuruluş amaçlarının kurucular ve yöneticiler tarafından çalışanlara benimsetilmesi, çalışanların örgütün vizyonuna inandırılması ve bu doğrultuda uygulamaların yapılması başarı sağlayabilmesi çalışanlarına bağlı olan yöneticiler için zorunludur. Bunun için de motivasyon sağlanması ve performansın artırılmasına destek verilmesi gerekir. Motivasyonun sağlanmasındaki amaçlar etkinlik, verimlilik, kalite ve karlılığı sağlamaktır.¹⁰⁰

Motivasyon ihtiyaç, beklenti, davranışlar, amaçlar (güdü) ve geri besleme unsurlarını içeren bir süreçtir. İhtiyaçların ortaya çıkmasıyla beklentiler oluşur, bu durum davranışlar olarak gösterilir, motivasyon araçlarının kullanılmasıyla bireyin iç durumu değişir, ihtiyaçları karşılanır ve bir süre sonra tekrar ihtiyaçlar oluşur.¹⁰¹

Örgütlerdeki en önemli unsur insandır. Bir örgütün verimli olması insan unsuruna önem vermesine bağlıdır. Motivasyon örgütlerde yönetim sürecinin bir parçası olmasının yanında yönetimin elde ettiği sonuçtur. Örgütlerde insan unsuruna verilen önem sosyal ve psikolojik ihtiyaçlara verilen önemi arttırmıştır.

Kaliteli yönetim bir örgütte insan unsurunun doğru şekilde kullanılması ve bu yolla örgütün etkinliğinin sağlanması ile var olur. Çalışanların örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için uğraşmaları, çalıştıkları örgüte bağlı olmaları örgütü benimsemeleri ile söz konusu olur. Çalışanların örgüt kültürünü de benimseyerek örgüt atmosferiyle bütünleşmesinde kuşkusuz yöneticilerin büyük payı vardır. Örgüt üyelerinin başarılı olmaları ve örgütün başarısı için çaba harcamaları iyi bir şekilde

⁹⁹Koçel, (2005), **a.g.e.**, s.238-240.

¹⁰⁰Nurettin Kaldırım, (2005), "Yönetim Açısından Davranış Sistem Yaklaşımı ve Karmaşık İnsan Kavramının Yorumlanması", **E.Ü.İİBF Dergisi**, Sayı 6, İzmir, s. 1-16.

¹⁰¹Feyzullah Eroğlu, (1995), **Davranış Bilimleri**, Beta Yay., İstanbul, s.247.

motive olmalarıyla bağlantılıdır. Örgütün etkinliği de çalışanların gösterdiği performansa bağlıdır.¹⁰²

Motivasyonu etkileyen birçok faktörün yanında yöneticilerin tutumu da çok önemlidir. Yöneticilerin çalışanları motive etmesi, motive edici araçları temin etmesi, motivasyonu arttıran faktörleri bilerek bunları sağlaması gerekir. Yönetimin uyguladığı yönetim şekli çalışanların beklentileri ve çıkarlarıyla denk olduğu sürece motivasyon ve bunun sonucunda başarı sağlanır.

Çalışanlar huzurlu, kendilerine güvenilen, başarılı olduklarında ödüllendirildikleri, kendilerine yardımcı ve destek olunan, kararlara katılabildikleri bir ortamda çalışmak isterler. Yönetimin bu ortamı sağlamak için uğraştığı ölçüde motivasyon sağlanır. Motivasyonun oluşması için iletişimin iyi olması gerekir. Örgütü yönetenlerin ve işgörenlerin karşılıklı olarak birbirlerinin ne algıladıklarını anlamaları ve buna uygun olarak kişisel özelliklere göre hareket etmeleri iletişim aracılığı ile sağlanır¹⁰³

Yüksek motivasyonun sağlandığı örgütlerde iş doyumunu yüksek olur, işten ayrılmalar ve işi aksatmalar azalır, şikâyetlerin sayısı düşer.¹⁰⁴

Yönetimin amacı kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasını sağlamaktır. Bunun için yöneticilerin çalışanların örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için daha fazla çaba harcamalarını motivasyon yoluyla sağlaması gerekir. Bu konuda çalışanların motivasyon yapısını ortaya çıkarma önemlidir. Yönetimin personelin ihtiyaçlarını bilmesi, güdülerini ortaya çıkarması gerekir.¹⁰⁵

Lider vasıflarına sahip bir yönetici yüksek performanslı kişilerin sahip olduğu olumlu tarafları destekleyerek geliştirir, bu durumu sürekli hale getirmeye çalışır, düşük performanslı kişilerin ise kendilerini geliştirmelerine yardım eder, onları motive ederek örgüte yararlı olmaları için çaba harcar.

Başarı, kabullenme, işin kendisi, sorumluluk, gelişme ve ilerleme fırsatları ile çalışanların motive olmaları sağlanır. Çalışanların motive edilmesi; onların fiziksel,

¹⁰²Kaplan, (2007), **a.g.e.**, s.51-56; İsmail Efil, (1987), **İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon**, Örnek Kitabevi, Bursa, s.17.

¹⁰³ Kaldırımçı, (2005), **a.g.e.**, Eren, (2001), **a.g.e.**, s.250.

¹⁰⁴ Dicle, (1975), **a.g.e.**, s.43.

¹⁰⁵ Kaplan, (2007), **a.g.e.**, s.9.

ruhsal, bilişsel, toplumsal, davranışsal ve örgütsel ihtiyaçlarının örgütün amaçları doğrultusunda çalışanların davranışlarına yön verilerek karşılanması sürecidir.¹⁰⁶

Örgütlerde çalışanlar ve işverenler birbirlerinden karşılıklı beklenti içindedirler. Klasik örgüt yapısında işveren beklentilerini güç ve otorite ile sağlamaya çalışır, kişi bir örgütte çalışmaya başladığı zaman psikolojik bir sözleşmeye imza atmış olur.

Modern örgüt yapısında ise yöneticilerin yönlendirdiği çalışanların yönetimin tüm fonksiyonlarında söz sahibi olduğu bir düzen söz konusudur. Hiyerarşik düzenlemeler ile işgörenlerin uyacağı kurallar ve istenilen davranışlar belirlenir, işgörenlerin bunlara uyması zorunludur. İşgörenin razı olduğu bir otorite kuralları koyar. Ancak işgörenlerin uyması gereken kurallar ve görevlerini yerine getirebilmeleri için sunulan imkânlar onların motive olmalarını sağlamak için yeterli olmaz. İşgören motivasyonunun sağlanması için kişileri etkileyecek, olması gerekenin üstü bir çaba gerekir.¹⁰⁷

Örgütte işgören de yöneticiler de birbirlerinden fazla çaba beklerler. İşgörenler beklentilerinin gerçekleştiği ve gerçekleşmesine dair umutlarının olduğu ölçüde çaba harcarlar. Örneğin, araştırmalara göre kendine fazla ücret ödendiğine inanan çalışanlar yaptıkları işi arttırmak ve kalitesini çoğaltmak için daha fazla uğraşmaktadır.¹⁰⁸ Motivasyon konusunda işverenin işgörenlerin kişisel özelliklerini de dikkate alarak uygulamalar yapması gerekir. Bunun için yönetimin işgörenleri çok iyi tanımaya çalışması gerekir.¹⁰⁹

Yöneticilerin çalışanların kendilerini ait oldukları bir ortamda hissetmelerini sağlamaları, bunun için de örgütü benimsetmeleri gerekir. Kurumdaki her bireyin ayrı bir yeri olduğunun ve ayrı özelliklere sahip olduğunun bilincinde olup buna göre davranmaları ve uygulamalar yapmaları gerekir. Yöneticinin örgütte kendisiyle çalışanlar arasında sosyal anlamda büyük bir fark olmadığını çalışanlara göstermesi, onların da haklarının olduğunu, söz sahibi olduklarını onlara hissettirmesi, kendilerini rahat hissetmelerini sağlamaya çalışması gerekir.

¹⁰⁶H.Özgen, (1982), **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Nobel Kitabevi, Ankara, s.338-340; Tamer Koçel, (1982), İşletme Yöneticiliği, İKÜ Yayınları, sayı 132, İstanbul, s.32.

¹⁰⁷ Demirci, (1999), **a.g.e.**, s. 5-10.

¹⁰⁸ Koçel, (1982), **a.g.e.**, s. 32.

¹⁰⁹ Kaldırımcı, (2005), **a.g.e.**, s 60-65.

Yöneticilerin katılımcılığın artması için iletişim sistemini buna uygun şekilde kurmaları, yaratıcı olmaları, dönüşümü sağlamaları ve çalışanların çözüm üretme becerilerini geliştirmeleri motivasyon konusunda önemlidir.

1.2.2. Örgütlerde Motivasyonun Yararları

Motivasyon bireyi harekete geçirerek faaliyetlerin sürdürülmesi için uygun ortamı oluşturur, uyarlanmayı sağlar, bireyi yönlendirir, düzen sağlar, bireyin zihinsel çabalarının gelişmesini sağlar.¹¹⁰

Ayrıca motivasyon yetenekli olan çalışanların yeteneklerini ortaya koymalarına imkan verir, tüm çalışanların yeteneklerini ortaya çıkarmayı amaçlar. Ancak motive olmuş bir birey kendi özelliklerini ortaya koymak için istekli olur. Motive olmuş çalışanlar yaratıcılıklarını ortaya koyarak kendilerini ispatlamak ve takdir edilmek isterler. Yaratıcılık sadece bireysel bir eylem değil, örgütler için de bir yetenektir. Örgütlerde yaratıcılık orijinal fikirler üretmek, ilerlemeyi engelleyen sorunları ortadan kaldırmak için bir araç olarak görülmeli ve geliştirilmeye çalışılmalıdır.¹¹¹

1.2.3. Örgütlerde Motivasyon Türleri

Motivasyon çeşitleri; bireylerin yaşamlarını devam ettirmeleri için gerekli ve zorunlu olan barınma, ısınma gibi fizyolojik motivler, gruba üye olmak, tanınmak, sevmek, beğenilmek gibi sosyal içerikli duygu ve düşünceleri içeren, kişiden kişiye ve toplumdan topluma değişen değerlerden oluşan sosyal motivler ve bireylerin kişilik yapılarına göre şekillenen doğuştan da olabilen sonradan da öğrenilebilen değerleri kapsayan psikolojik motivlerdir.¹¹² Ücret, güvenlik, ödül, kararlara katma gibi motivlerden örgütlerde yararlanılmaktadır.

¹¹⁰Zeyyat Sabuncuoğlu, (1984), **Çalışma Psikolojisi**, Uludağ Üniversitesi Yay., Bursa, s.67.

¹¹¹Selda Samen, (2008), "İşletmelerde Yaratıcılığın Önemi", **Çukurova Üniversitesi SBE Dergisi**, Cilt 17, Sayı 2, Adana, s.366.

¹¹²Kaplan, (2007), **a.g.e.**, s.9.

1.2.4. Örgütlerde Motivasyonu Etkileyen Unsurlar

Örgütlerde motivasyon, örgütte çalışan kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek istemelerini sağlamayı amaçlar. Çalışanlara yönelik motivasyon çalışmaları öncelikle fiziki faktörler dikkate alınarak yapılmıştır. Ancak fiziki faktörlerin motivasyon ölçümünde yeterli olmaması nedeniyle sosyo-psikolojik faktörler de incelenmiştir. Sosyo-psikolojik faktörlerin önem kazanmasıyla çalışanlar daha fazla tatmin edilmiş, verimliliğin artmasına katkı sağlanmıştır.

Örgütlerde motivasyona etki eden psikolojik etkenlerden biri strestir. Stresin kelime anlamı gerilim veya zorlamadır.¹¹³ Stres, bireyin içinde bulunduğu ortam ve iş koşullarından etkilenecek ruhsal ve fiziksel olarak zorlanmasıyla ortaya çıkar. Ortaya çıktığında çalışanların sağlığını bozar, verimini düşürür.¹¹⁴

İş yerlerinin değişken, rekabetli ve belirsiz ortamlarında çalışanları ve yöneticileri çeşitli stres yaratan kaynaklar beklemektedir. Bunlar bireyin kendisinden kaynaklanan, işyerinden, iş çevresinden kaynaklanan ve genel (dış) çevreden kaynaklanan stres etmenleri olabilir. Stres kaynakları karşısında işe zaman zaman gelmeme, verimsizlik, yüksek işgücü devir hızı, iş tatminsizliği, yüksek kaza oranı gibi tepkiler çalışanlarca geliştirilir.¹¹⁵ Bu konuda yöneticilerce alınacak önlemler katımlı yönetim, amaçları belirleme, rol analizi, zaman yönetimi, sosyal destek, duygusal iklimin kontrolü, stres yönetimi eğitimi olarak sayılabilir.¹¹⁶

Stres nedeniyle örgütlerde motivasyon ve dolayısıyla performans olumsuz etkilenmektedir. Ancak stres, belirli düzeylerde performansı arttırdığından ortadan tamamen kaldırılması yerine yönetilmesi ve kontrol edilerek optimum düzeyde tutulması gereken bir olgudur.¹¹⁷

İşletmelerde çalışan bireyler için ekonomik anlamda geçinebilecek güçlerinin olmasının yanında sosyal anlamda işletme içindeki ve dışındaki çevresinde istediği konumda olması da önemlidir. İnsan sosyal bir varlık olması sebebiyle sosyal hayatında

¹¹³ Acar Baltaş; Zuhul Baltaş, (1993), **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, Remzi Kitabevi, İstanbul, s.82; Vesile Bolaç, (1995), **Yaşam Bilimi Strese En Kolay Çözüm**, Sistem Yay., İstanbul, s.2-4.

¹¹⁴ Ömer Dinçer, Yahya Fidan, (1996), **İşletme Yönetimi**, Beta Yay., İstanbul, s.328.

¹¹⁵ Mustafa Türengül, (2001), "Örgütsel Stres Kaynakları Önleme Teknikleri ve Bir Araştırma", **DPÜ SBE Dergisi**, Sayı:5, Kütahya, s.253.

¹¹⁶ Bülent Himmetoğlu, (1994), **Stres Yönetimi**, A.Ü., AÖF Yay., Eskişehir, s.80.

¹¹⁷ Himmetoğlu, (1994), **a.g.e.**, s. 79-80.

olduğu gibi işletme içinde de iletişim içinde olma, sosyal bir statüye sahip olma, kendini güvende hissetme, kendini ifade edebilme ihtiyaçlarını içinde barındırır.

Ayrıca örgütteki bireyler grup içinde söz sahibi olabilmek, birlikte çalışarak fikirlerini ortaya koyabilmek, fikir alışverişinde bulunabilmek, kendilerini anlatabilmek ihtiyacı duyarlar. Aidiyet, başarıya yönelme, otonomi sağlama, kariyer yapma, katılımcılık, öneri sistemi, ergonomi sosyo-psikolojik faktörlerdir.¹¹⁸

Bireyin örgütte etkili olması kendisini çalıştığı kuruma ait, oranın bir parçası hissetmesine bağlıdır. Bununla birlikte örgütün amaçlarını kendi amaçları gibi benimsemesi gerekir, bunu yapabilmesi için de örgütün amaçlarını anlayabilmesi ve düşüncelerinde kabul edebilmesi gerekir. Aidiyet duygusu işletmelerde bu şekilde motiv unsuru olarak yer alır.

Başarıya yönelme; kurumun misyonu ve vizyonu doğrultusunda çalışanların eğitimlerine özen göstermeleri, kendilerini geliştirmeye her zaman hazır olmaları ve öğrenmeye açık olmaları olarak ifade edilebilir. Otonomi sağlama ise; örgütte çalışanlara sorumluluk vermek, bağımsız çalışmalarına ortam sağlamak, kendi fikirlerini sunarak diğerlerinin etkisinde kalmadan kararlar almalarına yardımcı olmak için yöneticilerin yaptığı bir eylemdir. Çalışanların belirli kurallar yerine yaptıkları işten kendilerinin algıladıklarının kendileri için önemli olması nedeniyle çalışanlar için bu motiv unsuru yararlı olabilmektedir.¹¹⁹

Kariyer geliştirme, kişilere hem kendilerini işleriyle ilgili olarak geliştirmelerini hem de kendilerine güvenmelerini sağladığı için motive olma konusunda yarar sağlar. Kariyer yapma ve geliştirme çalışanlar için yöneticilerin çalışanları tanıyarak onlara uygun olan işleri onlara verme, potansiyellerine ve ihtiyaçlarına göre bir pozisyona onları getirme, işleriyle yeteneklerini bütünleştirme, ihtiyaçlarına göre onları eğitime konularına önem vererek motivasyona dair yaptıkları uygulamalardır.¹²⁰

Katılımcılık unsuruna gelince; katılımcılık, çalışanların içinde buldukları örgüt veya dahil oldukları grup içinde kararlara katılmalarıdır. Çalışanlar kurumda

¹¹⁸ Özgen, (2002), a.g.e., s. 338.

¹¹⁹ Hayri Ülgen, (1990), **İşletmelerde Organizasyon İlkeleri ve Uygulaması**, İstanbul Üniversitesi İşletme Fak.Yay.,İstanbul, s.225.

¹²⁰ Özgen, (2002), a.g.e. s.338–340.

kendilerini ifade ettikleri ve buna bağılı olarak verdikleri fikirlerin uygulandığını gördükleri sürece kendilerini psikolojik olarak iyi hissederler.¹²¹

Öneri sistemi çalışanların işle ilgili ya da yönetimle ilgili olarak yönetime önerilerde bulunmaları, fikirlerini sunmalarıdır. Öneri sistemi iletişimi geliştirir, ast-üst ilişkilerini düzenler. Bu yolla çalışanlar önerilerinin uygulandığını ya da asgari olarak dinlendiğini görerek motive olacaklardır.

Çalışma koşullarının işgörenlerin rahatça çalışabilecekleri şekilde düzenlenmesi ve çevre koşullarının en uygun hale getirilmesi anlamına gelen ergonomi kavramı çalışanların işlerine istekle bağlanmalarını sağlar. Çalışma koşulları ile anlatılmaya çalışılan aydınlatma, ısınma, gürültü gibi fiziki kavramlar ve iş saatleri, dinlenme zamanları gibi kavramlardır.¹²²

1.2.5. Motivasyon Teorileri

Motivasyonla ilişkili yönetim, örgüt ve öğrenme teorileri; klasik yönetim teorileri olan bilimsel yönetim yaklaşımı, yönetim süreci yaklaşımı, bürokrasi yaklaşımı; neo-klasik yönetim teorilerinin içerisinde giren Hawthorne Araştırmaları, McGregor'un X ve Y Teorisi, Likert'in Sistem 4 Modeli, Levin'in Güç Alanı Teorisi; modern yönetim teorileri olan sistem ve durumsallık yaklaşımlarıdır.

Motivasyon teorileri ise kapsam teorilerine dahil olan Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı, Herzberg'in Çift Faktör (Motive Edici ve Hijyen Faktörler) Teorisi, McClelland'ın Üç GÜdü Teorisi, Vroom'un Ödüllendirme Beklentisi, Locke'nin Amaç Teorisi, Alderfer'in ERG (VIG) Kuramı; süreç teorileri olan Vroom'un ve Porter'in Bekleyiş Teorileri, Şartlandırma Teorisi, Adams'ın Eşitlik Teorisidir.¹²³

Kapsamına göre motivasyon teorileri kişilerin çalıştıkları yerdeki dürtülerini belirlemeyi ve kişilerin iyi performans göstermelerini amaçlar. Süreçlere göre motivasyon teorileri ise; kişilerin bireysel davranışlarını etkileyerek amaçların

¹²¹ a.g.e., (2002), s.338-340.

¹²² Ülgen, (1990), a.g.e., s.225.; Demirci, (1999), a.g.e., s.5-7.

¹²³ Halil Can; Doğan Tuncer; D.Yaşar Ayhan, (2004), **Genel İşletmecilik Bilgisi**, Siyasal Kitabevi, İstanbul, s.152; Koçel, (2005), a.g.e., s.230-250.

gerçekleştirilmesini sağlar. Çalışanların nasıl motive edileceklerini ve bunun amaçlarını ortaya koymaya çalışır. Örgüt teorileri de; kişilerde istenilen davranışları geliştirmek, örgütün etkinliğini çoğaltmak amacını güder. Öğretme yoluyla davranışları değiştirmeyi amaçlar, cezalandırıcı ve ödüllendirici motivasyon araçlarını kullanarak istenilen yöndeki değişimi hızlandırır.¹²⁴

Klasik yönetim anlayışına göre; insanlar maddi ve yapısal faktörlere göre hareket eder. Klasik teoride örgüt kapalı bir sistemdir.

Bilimsel yönetim yaklaşımı Taylor'un görüşlerinden oluşur. Taylor'a göre; işbölümü ve uzmanlaşma şarttır, işe uygun eleman seçimi yapılmalıdır, eğitim önemlidir, görev ve sorumluluklar önceden belirlenmelidir, hiyerarşi gereklidir.

Yönetim süreci yaklaşımını Fayol savunmuştur. Büyük örgütlerde yönetimin nasıl olması gerektiği ile ilgili çalışmalar yapmıştır. İşbölümü ve uzmanlaşmanın ön planda olmasını önemsemiştir. Otorite, sorumluluk, adil ücret, düzen, merkeziyetçilik, eşitlik onun için önemlidir. Organizasyonun birimlerinin ortak planlarının olması, örgüt çıkarlarının her şeyin üstünde tutulması önemlidir. İstikrarın olmasını ve çalışanların yaratıcılığının ön plana çıkarılmasını istemiştir.

Diğer klasik yaklaşım olan bürokrasi yaklaşımını ise Max Weber savunmuştur. Bürokrasiyi önemseyen bu yaklaşım teknolojinin gelişmesi, bilgisayar teknolojilerinin, bilişimin yaygınlaşması, eğitimin önemli hale gelmesi nedeniyle günümüz şartlarında örgütlere cevap verememektedir.¹²⁵

Neo-klasik yaklaşıma göre; organizasyonlardaki biçimsel yapı yerini sosyal ve psikolojik ilişkilerin geliştirildiği bir organizasyona bırakmaktadır. Hawthorne ve Mayo performans ve verimlilikle ilgili çalışmalar yapmıştır.

Hawthorn araştırmalarına göre verimliliği arttıran unsurlar sosyal unsurlardır. Takdir, işbirliği, güven verimliliği sağlamaya katkıda bulunur. Neo-klasik (davranışsal) yönetim teorisyenlerinden bir diğeri McGregor'dur. X ve Y olmak üzere iki insan tipi olduğu görüşündedir. X teorisine göre insan doğuştan çalışmayı sevmez ve işten,

¹²⁴ Dursun Çiçek, (2005), "Örgütlerde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma", **Çukurova Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Adana, s.12,21,24; Kaplan, (2007), **a.g.e.**, s.9.

¹²⁵ Koçel, (2005), **a.g.e.**, s.241; Eren, (2001), **a.g.e.**, s.510-518.

sorumluluktan kaçır. Y teorisine göre insanlar için çalışmak dinlenmek kadar doğal bir istektir.

Likert insan davranışlarını araştırmıştır. Likert'in sistem 4 modeli yatay iletişim, katılımcı yönetim, takdir ve ödüllendirmeye dayanan motivasyon ve güveni içerir. Levin'in güç alanı teorisine göre; birbirine zıt olan sürükleyici ve engelleyici güçler bulunmaktadır. Sürükleyici güçler; üst yönetimin alt yönetim üzerindeki etkileridir. Engelleyici güçler; örgütün daha yüksek performans sağlamasını sınırlayan faktörlerdir.¹²⁶

Modern yönetim teorileri, klasik ve neo-klasik teorilerin organizasyonu bir bütün olarak görememeleri ve onun çevresiyle ilişkilerine yer verilmemesi gibi nedenlerle ortaya çıkmıştır. Modern yönetim yaklaşımlarından biri olan sistem yaklaşımını Bertalanffy başlatmıştır. Sistem yaklaşımına göre bir örgüt sistem olarak birbirine bağlı, birbirini ve tüm sistemi etkileyen alt sistemlerden oluşur.

Diğer modern yaklaşım teorisi durumsallık yaklaşımı ise; organizasyonun içinde bulunduğu durum, örgütsel davranış, çevre koşulları, teknoloji konularını, örgütün durumu ve koşulları arasındaki ilişkileri araştırmaktadır. Durumsallık yaklaşımından ilk söz edenler 1967 yılında Lawrence ve Lorsch'tur.¹²⁷

Örgütlerde motivasyonun önemli olmasıyla çeşitli motivasyon teorileri ortaya atılmıştır. Motivasyon konusunu 1943 yılında ilk inceleyen Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisine göre; insanın ihtiyaçlar piramidindeki en alttaki ihtiyaçlarının karşılanmasının ardından bir üstteki ihtiyaç ortaya çıkmaktadır. Tatmin edici düzeyde karşılanan bir ihtiyaç bir davranışı artık motive etmemeye başlar ve yerini bir üstteki ihtiyaca bırakır.

Bu ihtiyaçlar aşağıdan yukarı; fizyolojik (temel) ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı, ait olma ihtiyacı, sevgi-saygı görme ihtiyacı, kendini gösterme ve kendini tamamlama ihtiyacıdır.¹²⁸

Herzberg'in çift faktör teorisine göre; motivasyonu belirleyen iki faktör vardır: Motivasyonel yani içsel faktörler (başarı, tanınma, takdir edilme, yetki ve sorumluluk,

¹²⁶ Çiçek, (2005), (a.g.e.), s. 24-29; İnal Cem Aşkun; Bülent Tokat, (2003), **İşletmelerde Yönetim ve Örgüt**, Eğitsel Yayın, İstanbul, s.205-207.

¹²⁷ Koçel, (2005), a.g.e., s. 620-655.

¹²⁸ Koçel, (2005), a.g.e., s.639.

yükselme imkânı) bireylere çalışma isteği verir. Hijyen yani dışsal faktörler (işletme yönetimi, çalışma koşulları, ücret düzeyi, ast-üst ilişkileri) var olduğunda iş tatmini sağlanmış olur ve bireyler motive olabilir. Hijyen faktörlerin negatif olması durumunda motivasyonel etki yok olur. Hijyen faktörler pozitif olduğunda çalışanlar bu durumu benimser ancak motive olmayabilirler.

Hijyen faktörlerin motive edici etkisi yoktur. Bu faktörler her örgütte bulunması gereken asgari faktörlerdir. Ancak hijyen faktörleri sağlamadan motivasyonel faktörleri sağlamak motivasyon için yeterli değildir.¹²⁹

McClelland'ın üç güdü teorisine göre insanların birbirinden farklı ihtiyaçları vardır. Bunlar; başarı, sosyal ilişkilerde bulunma (bağlılık) ve güç ihtiyacıdır.¹³⁰

Alderfer'in teorisinde üç kategori ihtiyaç vardır. Bunlar; var olma (existence), ilişki kurma ve ait olma (relatedness) ve gelişme (growth) ihtiyaçlarıdır. Bu ihtiyaçların baş harflerinin bir araya getirilmesiyle bu teori ERG (VİG) adını almaktadır. Önce alt düzeydeki ihtiyaçlar tatmin edilir, sonra diğerlerine geçilir.¹³¹

Vroom'un ödüllendirme beklentisi teorisine göre; çalışanların gösterecekleri çaba sonucunda elde etmek isteyecekleri bir performans beklentisi bulunmaktadır.¹³²

Locke'nin amaç teorisine göre, kişilerin amaçları onların motivasyon derecelerini belirler. Yöneticinin yönetimin öngördüğü amaçlar ile kişinin amaçları arasındaki ilişkiye göre motivleri belirlemesi gerekir.

Süreç teorilerinden bekleyiş teorileri ise; iki tanedir. Vroom'un bekleyiş teorisine göre, kişinin bir iş için çaba sarf etmesi valens ve bekleyiş olmak üzere iki faktöre bağlıdır. Motivasyon = Valens x Bekleyiş olarak ifade edilir.

Valens bir kişinin uğraşları sonucunda kazanacağı ödülü arzulama derecesidir. Ödül her çalışanı farklı etkiler. Valens 1 ile +1 arasında değer alır. Yüksek valens kişinin daha çok gayret sarf etmesine sebep olur.

Beklenti ise kişinin ödüllendirilmesi hakkında algıladığı olasılığı ifade eder. Bekleyiş 0 ile +1 arasında değişir. Kişi gayret sarf etmek istedikçe 1'e yaklaşır. Kişi

¹²⁹ Eren, (2001), **a.g.e.**, s.490-518.

¹³⁰ **a.g.e.**, (2001), s.517.

¹³¹ Tamer Koçel, (2001), **Yönetim ve Organizasyon**, İşletme Yöneticiliği, Beta Basımevi, İstanbul, s.516.

¹³² **a.g.e.**, (2005), s.640; Göksel Ataman, (2002), **İşletme Yönetimi**, Türmen Yayınları, İstanbul, s.452.

gayret ile ödül arasında ilişki görmezse bekleyiş 0 olur. Bir kişinin valensi de bekleyişi de yüksek ise kişi motive olur.¹³³

Araçsallık da kişinin arzulanan sonuçlara ulaşması durumunda sağlayacağı faydaya dair algısıdır. Birinci derece sonuçlara yani örgütsel amaçlara ulaşılması halinde ikinci derece sonuçlara yani kişisel amaçlara erişilip erişilmediği önemlidir. Kişi ancak kendisi için fayda sağlayacak sonuçlara ulaşmak için çaba gösterecektir.¹³⁴

Süreç teorileri kişilerin hangi amaçlar tarafından ve nasıl motive edildikleri ile ilgilidir. Kişiyi davranışa iten içsel faktörlerin yanında dışsal faktörlerin de olduğunu savunur. Süreç teorilerine göre; kişi sadece ihtiyaçları doğrultusunda hareket etmez.¹³⁵

Davranış şartlandırması yaklaşımı; psikolojideki sonuçsal şartlandırmadır. Bu yaklaşıma göre, davranışlar karşılaştığı sonuçlar tarafından şartlandırılır. Kişi herhangi bir nedenle bir davranış gösterir. Bu davranışı ile bir sonuçla karşılaşır. Sonuçta ödül veya ceza ile karşılaşır. Buna göre bu davranışı tekrar gösterir veya vazgeçer.¹³⁶

Adams'ın eşitlik kuramının ana fikri çalışanların işyerinde eşit muamele görmek istemeleri ve bu durumun motivasyonlarını etkilemesidir. Adams'a göre kişi işyerinde kendi uğraşlarıyla diğer çalışanlarını karşılaştırır. Bu karşılaştırma ile gösterilen gayretle görülen karşılık arasında bir oran kurar. Çalışanlar harcadıkları çabanın karşılığında elde ettikleri sonucu diğer çalışanların çaba-sonuç ilişkisi ile karşılaştırır ve buna göre eşitliğin olduğu ya da olmadığı kanısına varır.¹³⁷

Porter'ın bekleyiş kuramına göre, kişinin motive olma derecesi valens ve bekleyiştten etkilenmektedir. Fakat bunlara ek olarak kişinin performansının yanında sahip olduğu bilgi, yetenek ve kişinin kendisi için algıladığı rol kişinin gayret göstermesinde önemlidir.¹³⁸

¹³³ Koçel, (2005), **a.g.e.**, s.650.

¹³⁴ G.Ataman, (2002), **İşletme Yönetimi**, Türmen Yayınları, İstanbul, s. 448; Koçel, (2001), **a.g.e.**, s.525-526.

¹³⁵ Ataman, (2002), **a.g.e.**, s.448-455.

¹³⁶ Koçel, (2005), **a.g.e.**, s.646; Ataman, (2001), **a.g.e.**, s. 452.

¹³⁷ Ataman, (2002), **a.g.e.**, s. 450,451.

¹³⁸ Aslınur Aygın, (2007), "Performans Değerleme ile Çalışanların Motivasyonu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Uygulama", **YTÜ Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, s.52.

1.2.6. Motivasyon Araçları

Motivasyon araçları, çalışanları motive etmek için başvurulan araçlardır. Kişilerin farklı ihtiyaçları, ihtiyaç seviyeleri ve farklı psikolojik yapıları nedeniyle yöneticilerin uyguladığı motivasyon araçları birbirinden farklıdır. Motivasyon sağlamada en önemli nokta iletişime önem verilmesi ve katılımın sağlanmasıdır.

İletişim aracılığıyla kişiler harekete geçirilir, örgütün amaçları çalışanlara aktarılır, kişilere kendi performansları hakkında bilgi verilir, kişilerin motivasyonla ilgili fikirleri alınır, geri besleme sağlanır. Doğru motivasyon yöntemleri için bireylerin davranışları, kişilik özellikleri, psikolojik durumları, beklenti ve ihtiyaçları analiz edilirken bireylerin davranışlarının altında yatan sebepleri de incelemek gerekir. Ayrıca kişiler kendileri ile ilgili kararlara katıldıklarında ve fikirlerini sunduklarında daha iyi çalışabilecekleri ortamın sağlanmasına yardımcı olurlar. Motivasyon sağlamada ödüllendirme ve cezalandırmadan yararlanılmaktadır.¹³⁹

Ekonomik, sosyal, psikolojik, örgütsel ve yönetsel motive etme yöntemleri vardır. Motivasyon araçları; gelir, güvenlik, terfi, statü, kişisel güç kazandırma, özel yaşama saygı, kararlara katma, adaleti sağlama, iş değiştirme, iş zenginleştirme, iş genişletme, esnek zaman ayarlama olarak belirtilebilir.

Ekonomik motivasyon araçları çalışanları çalıştıkları işyerine ve işlerine bağlayan kara ortak olma, teşvik primleri, maddi ödüller, güvenlik ve sosyal haklar verilmesi gibi araçlardır.

Psikolojik ve sosyal araçlar ekonomik yarar sağlamaksızın sosyo-psikolojik tatmin sağlayarak motivasyonu arttırmaya çalışır. Bunlar; yetki ve sorumluluk devri, eğitim, rekabet, sosyal katılma, danışmanlık hizmeti, iletişim gibi psikolojik ve sosyal destek sağlayan araçlardır.

Örgütsel ve yönetsel motivasyon araçları ise çalışanların daha fazla performans göstermelerini sağlayan esnek zaman uygulamaları, iş tasarımı, iş genişletme, performans değerlendirme, fiziksel çalışma koşullarının iyileştirilmesi gibi araçlardır.

¹³⁹ Çiçek, (2005), a.g.e., s.32,33; Ülgen, (1990), a.g.e., s.225-227.

Kişinin kendi kendisini motive etmesi anlamına gelen iç motivasyonun da örgüt çalışanlarında olması gerekir.¹⁴⁰

İşletme içinde yöneticiler aynı işi yapan kişilerin aralarında birbirlerini engellemelerine sebebiyet verecek rekabeti ortadan kaldırmalı, aksine çalışanları motivasyonu arttıran ve kişileri daha çok çalışmaya iten olumlu rekabete teşvik etmelidir. Olumlu teşvikler cezalandırma gibi olumsuz motivasyon araçlarından daha çok tercih edilmelidir. Gelir, terfi, statü, iş genişletme ya da bireyin ilgisini çeken kendini geliştirmesini sağlayacak farklı bir iş gibi maddi ya da manevi ödüllendirici araçlar çalışanlar üzerinde etkilidir.¹⁴¹

İletişimin yukarı-aşağı devamlı karşılıklı olarak sürdürülmesi çalışanların güven ortamında olduklarını hissetmeleri ve sorunlarını ileterek giderebilmeleri; yöneticilerin ise personelin fikirlerini alabilmeleri, işletme için yararlı kararlar almaları açısından önemlidir. İletişimde geri beslemenin önemi de yadsınamaz.¹⁴²

Bireyler çalışmalarının veya isteklerini belirtmelerinin karşılığını almak isterler. Eleştiriler ve arzular yapıcı bir şekilde karşı tarafa belirtilmelidir. Yöneticilerin davranışları, insanlara karşı tutumları, çalışanlara eşit davranıp davranmaması ve vaatlerini tutup tutmaması motivasyon hususunda önemlidir. Motivasyonla ilgili olarak yöneticilerin çalışanları kararlara katması, bu kararları uygulamaya koyması, onlara sorumluluk verip kendilerine olan güvenlerini arttırması, işe alma ve işten çıkarmalarda dikkatli ve özenli olması önemlidir.

Çalışanları isteklendiren hedef belirlemek amacıyla yapılan oturumlar geleceğe yönelik olmaları nedeniyle yararlı olur. Çalışanların güçlü yönlerinin ortaya çıkarılması sağlanarak bu yönlerinin geliştirilmesi için uğraşılmalıdır. Çalışanların takdir edilmesi çalışanlar için çok önemlidir, kişiler takdir edildikleri, fark edildikleri zaman çalışmak isterler. Çalışanların ilerleme ve yükselme imkanlarının olması motivasyon konusunda önem arz eder. Personele işinin önemli olduğunun hissettirilmesi ve şikayetlerinin dinlenmesi de motivasyon araçlarından biridir.¹⁴³

¹⁴⁰ İ.Ağırbaş; Y.Çelik; H.Büyükkayıkçı, (2005), "Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma", **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi**, Cilt 8, Sayı 3, Ankara, s 331.

¹⁴¹ Çiçek, (2005), **a.g.e.**, s.32-34.

¹⁴² Kaplan, (2007), **a.g.e.**, s.51-56.

¹⁴³ Kaplan, (2007), **a.g.e.**, s. 50-56.

İKİNCİ BÖLÜM
AMAÇDIŞI BİLGİ TEKNOLOJİSİ KULLANIMI VE ÇALIŞAN
MOTİVASYONU

2.1.ÖRGÜTLERDE AMAÇ DIŞI BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI

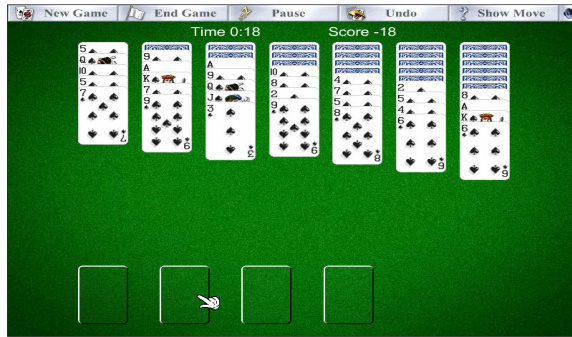
Bu bölümde örgütlerde bilgi teknolojilerinin amaç dışı olarak ne şekilde kullanıldığına ve bilgi teknolojilerinin amaç dışı kullanımının zararlarına ilişkin açıklamalar yapılacaktır.

2.1.1. Amaç Dışı Kullanılabilecek Bilgi Teknolojileri Türleri

Bu bölümde bilgi teknolojilerinin örgütlerde amaç dışı kullanıldığında hangi nedenlerle kullanıldığı, örgütlerde çalışanların örgütün amaçları dışında hangi unsurları en çok kullandıkları açıklanacak ve bu unsurların tanımlarına yer verilecektir.

2.1.1.1.Oyun

Şekil 2.1. İnternette Oyun



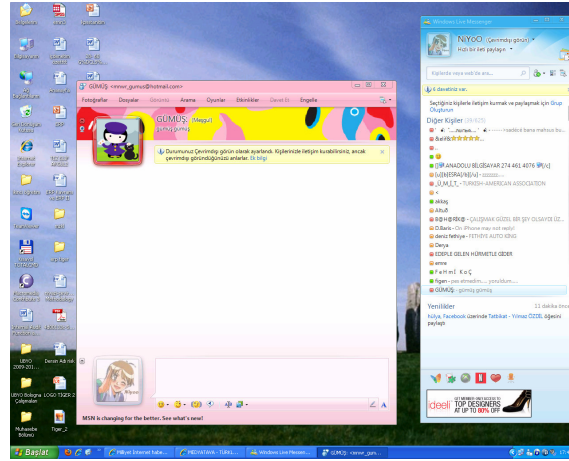
İşten uzaklaşmaya ve işi boş vermeye iten bir sebep iş saatlerinde işle ilgilenilmesi gereken zamanda veya işten arta kalan zamanda bilgisayarda oynanan oyunlardır. Bu oyunlar için zaman ayırmakta dengenin korunamaması işyerinde de işyeri dışında da bağımlılığa yol açmaktadır. İşyerinde işle ilgilenmek yerine oyun oynayan kişilerin olması bu kişilerin kendilerine olduğu kadar örgüte de zarar vermelerine yol açacaktır. Çünkü oyunla ilgilenen bir çalışan kendini işe veremeyecek, işini hep erteleyecek, zamanla işinden soğuyacak ve sağlığına da zarar verecektir.

Bilgisayar oyunları psikolojik etkilerine göre; faydalı, eğitici oyunlar ve zararlı, şiddet ve müstehcenlik içeren oyunlar olmak üzere ikiye ayrılarak incelenebilir. Zararlı

oyunlar; takım halinde veya internet üzerinden kitleler halinde oynanır. Amerika Birleşik Devletleri'nde ve Avrupa'da bilgisayar oyunları ESRB ve PEGI adındaki kuruluşlarla özellikle de çocuklar ve gençler için sınıflandırılmaktadır. 'Herkes için', 'Gençler için', 'Yetişkinler için', 'Korku içerikli' gibi sınıflandırmalara uygun satış yapılmaktadır. İşyerinde oynanan oyunlara bilgisayar işletim sisteminde bulunan oyunlar (solitaire gibi), internette oynanan kumar ve bahis oyunları (poker, okey gibi) da dahildir. Dozu aşıldığında bunlar kişinin kendisine ve ailesine, işyerinde oynandığında işyerine de zarar getirmektedir.¹⁴⁴

2.1.1.2. Sohbet

Şekil 2.2. İnternette Sohbet



İnternetle iletişim kavramlarından olan chat, internet kullanıcılarının aynı anda karşılıklı mesaj alışverişinde bulunmalarına, bunun yanında sesli ve görüntülü olarak iletişim kurmalarına izin veren kavramdır. Elektronik posta ise insanlar arasında bilginin elektronik ortamda üretilmesine, kullanılmasına, saklanmasına ve dağıtılmasına imkân sağlayan iletişim ve paylaşım aracıdır.¹⁴⁵

¹⁴⁴www.kayram.net/edergi/15/internet.pdf, Ağustos, 13.04.2009; Ayşe Yurtseven (2001), Neden Chat Yapıyoruz?, **Bilim ve Ütopya Dergisi**, S:80, İstanbul, s.36.

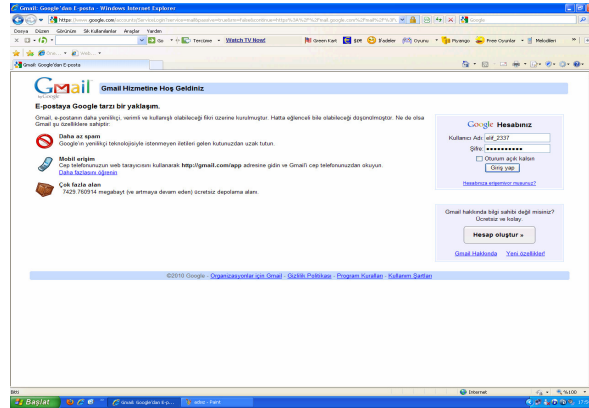
¹⁴⁵ a.g.e., (2001), s.2-4.

Chat (sohbet), internet kullanıcılarının aynı anda karşılıklı mesaj alışverişinde bulunmalarına, bunun yanında sesli ve görüntülü olarak iletişim kurmalarına izin veren kavramdır. Kullanıcıların internet üzerinden bir araya gelerek oluşturdukları sanal sohbet ortamına chat (internette canlı sohbet) adı verilir. Bu sistemde kişisel bilgisayarlarda yazılan iletiler eş zamanlı olarak karşı tarafın ekranında görüntülenmekte, böylelikle metinler arasında etkileşimli bir değişim gerçekleşmektedir.¹⁴⁶

Dünyada en çok kullanılan sohbet sistemi IRC (Internet Aktarmalı Sohbet)'dir. ICQ da bilgisayar aracılığıyla sağlanan sohbet amaçlı iletişim sistemidir.¹⁴⁷

2.1.1.3. İletişim

Şekil 2.3. İnternette İletişim



İnternette ilgilili olarak akla ilk gelen kavramlardan biri e-mail yani elektronik posta: İnsanlar arasında bilginin elektronik ortamda üretilmesine, kullanılmasına, saklanmasına ve dağıtılmasına imkân sağlayan iletişim ve paylaşım aracıdır. Haberleşme amacıyla kullanılan servisler olan e-posta, bir bilgisayardan diğerine gönderilen text (metin) dosyalarıdır. Mektuptan farklı olarak düşük maliyetli, hızlı, süreklilik arz eden, vakitten tasarruf ettiren, erişilebilir, gizli ve güvenilirdir.¹⁴⁸

¹⁴⁶ a.g.e., (2001), s.2-4.

¹⁴⁷ İnan, (2000), a.g.e., s.48.

¹⁴⁸ İnan, (2000), a.g.e., s.47-49.

İnternette mektup yani e-posta, gönderilecek kişinin e-mail adresine (internet adresi) gönderilir. Tüm adresler 'isim @ (at) yer (erişim sağlayıcı)' ifadesi ile gösterilir. Çeşitli internet sayfaları ziyaret edildiğinde oradan ayrılmadan o sayfadaki bir bilgi bir kişinin mail adresine bağlantı sağlayan linkler aracılığıyla gönderilebilmektedir. Kişiler e-maillerini 2002 yılındaki bir araştırmaya göre her gün ortalama 45 dakikalarını ayırarak kontrol etmektedirler. Bugün diz üstü bilgisayarlar ve cep bilgisayarları, cep telefonundan internete bağlanabilme, kablosuz internet (wireless), taşınabilir modem gibi araçlar nedeniyle internette geçirilen süre artmıştır.¹⁴⁹

Elektronik posta listeleri (mail lists) ise, kişiler ya da kurumlar tarafından iletilerin(mesajların) çoklu alıcılara gönderilmesi için kullanılan adreslerin ve isimlerin toplamından oluşur. Kişiler üye olmak istedikleri listelere bir başvuru iletisi gönderirler. Başvurulan grupların ortak bir elektronik posta adresi vardır. Grup üyeleri iletilerini bu adrese gönderir ve bu iletiler diğer üyelere dağıtılır. Bu gruplar eş zamanlı olmayan iletişime olanak verir.¹⁵⁰

Tartışma listeleri (LISTSERV) ise, özel bir yazılım programı ile desteklenen elektronik tartışmalardır. Bu yazılımda elektronik tartışmalara abone olmak, özel bir listeye kimlerin abone olduğunu bulmak, arşivlenen tartışmalardaki iletileri araştırmak, tartışma yöneticisinin (moderatörün) verdiği dosyalara ulaşmak mümkündür.¹⁵¹

Anında mesajlaşma (instant messaging); iki veya daha fazla kişi arasında internet aracılığıyla anında metin iletişimini sağlayan programdır. Anında mesajlaşma sistemi; bu sistemin sunduğu kişilerin listesine kayıtlı olan kişiler arasından kimlerin çevrimiçi olduğunu bildirme ve metin, görüntü ve ses öğelerini gerçek zamanda iletme özelliği sunar. Kullanıcıların durumunu belirtmek için 'meşgul', 'dışarıda' gibi ilanları diğer kullanıcılara gösterir. Bu yönüyle telefonlardaki telesekreterlere benzer. MSN Messenger, kullanıcı adı kullanılarak giriş yapılabilen anında mesajlaşma servisedir. Yahoo da anlık olarak mesajlaşılabilen bir hizmet sunmaktadır.¹⁵²

MSN (Microsoft Network); Microsoft'un net üzerinden verdiği hizmetlerin genel adıdır. 1995 yılında Windows 95 işletim sistemi ile birlikte çıkmıştır. 2006'da adı

¹⁴⁹ a.g.e., (2000), s.47-49.

¹⁵⁰ a.g.e., (2000), s.48.

¹⁵¹ Doğan, (2006), a.g.e., s.6.

¹⁵² a.g.e., (2006), s.7.

Live olarak değişmiştir. İnternet servis sağlayıcısı olarak hizmet vermekte olup, MSN Search arama motoru hizmeti ile de en yaygın arama motoru olan Google'a rakip olmaktadır. Bunun yanı sıra bir portal olarak haber, video, yaşam gibi çeşitli konularda gezginlerine bilgiler sağlamaktadır.¹⁵³

MSN Messenger anında mesajlaşma özelliği sunan, eşzamanlı olarak veya olmadan karşılıklı mesaj veya dosya aktarımına izin veren çok yaygın kullanılan bir kavramdır. MSN ile fotoğraf, dosya, aramalar paylaşılabilir, metin, ses, görüntülü konuşma ile eşzamanlı çevrimiçi sohbet edilebilir. 2005 yılında çıkarılan MSN 7.5 sürümü ile daha güvenli iletişim sağlanmış, hareketli arka zeminler, ses klipi gönderebilme, yeni göz kırpmalar gibi özellikler eklenmiştir. Ancak yeni geliştirilen işletim sistemleri ile XP işletim sisteminde kullanılabilen bu sistem güncelliğini yitirmeye başlamıştır.¹⁵⁴

MSN blog sistemi ise, MSN üyelerine sunulan, üyelere fotoğraf albümü oluşturma gibi özellikler sunan bir sistemdir. Blog; teknik bilgi gerektirmeden, kişilerin kendi istedikleri konulardaki bilgilerini istedikleri şekilde yazarak oluşturdukları ve diğer kişilerle paylaştıkları günlük benzeri web siteleridir. 'Web' ve 'log' kelimelerinin birleşmesinden oluşmuş bir kavramdır. Blog, genelde günümüzden geçmişe doğru sıralanmış yazı ve yorumların yayınlandığı web tabanlı bir yayını belirtir.¹⁵⁵

MUD (Multi-User Dungeons); internet kullanıcılarının ortak bir alanda karakterler yaratarak iletişim kurduğu sanal dünyadır. Kullanıcılar birbirlerini görememelerine ve gerçekte aynı ortamda olmamalarına rağmen beş duyuyu ifade etme yolları geliştirmişlerdir. Metinler mimiğin yerine geçer, hatta mimiğin kendisi olur. MUD'a bağlanıldığında yapılması gereken bir karakter yaratmak, onun cinsiyetini seçmek, ona bir ad bulmak ve nasıl olduğunu betimlemektir. Bu ortamlar içindeki hareketler yazılan komutlar aracılığıyla gerçekleşir.

Bilgisayarlı iletişimde insanlar kendilerini gerçek dünyadaki gibi, oldukları gibi göstermek zorunda değildirler. Bilgisayar ve internet ortamında kişiler kendi özelliklerinden farklı özellikler tasarlayarak sanal ortamda bu kişiliğe bürünebilirler.

¹⁵³ www.uludagsozluk.com/k/hotmail/-, 11.12. 2009.

¹⁵⁴ www.baktabulum.com/.../104765-messenger-nedir-msn-hakkında-messenger.html-, 21.09.2009.

¹⁵⁵ tr.wikipedia.org/wiki/blog., 18.06.2009.

Kendini farklı gösterme veya başkasına benzeme eğiliminde olan kişiler internet sayesinde bunu gerçekleştirme imkânı bulurlar.¹⁵⁶

Bilgisayar ortamında kişiler kendilerine bir takma ad (nickname) seçerek kendilerine kimlikler yaratırlar. Takma ad, kişiye sonradan verilen isimdir. Kişi hakkında, kişinin kültürel yapısı, dini, etnik yapısı, ilgi alanları, beğenileri, mesleği, yaşadığı yer, görünüşü gibi konularda bilgi verebilir. Takma ad kullanılmayabilir veya kişi kendi adını, soyadını da takma ad olarak kullanabilir.¹⁵⁷

Herhangi bir bilgisayar dolayımı iletişim ortamına, örneğin bir foruma, üye olmak isteyen kişi otomatik olarak kendisine gönderilen bir başvuru formu doldurmak zorundadır. Kişilerin bu forma girdikleri bilgilerin tamamı ya da görülmesine izin verdikleri bir bölümü daha sonra kullanıcının o iletişim ortamındaki sanal kimlik kartı yerine geçen kullanıcı profilini (profile, info) oluşturur. Kişilerin profilleri kurgu ya da gerçek olarak kendilerini tanımlamalarına yardımcı olur.

Kişiler adları, yaşları, cinsiyetleri, sevdikleri, sevmedikleri hakkında bilgi vererek ve fotoğraf ekleyerek sanal bir özgeçmiş oluştururlar. Bunun yanında profil oluşturma, kullanıcılara kendilerine benzer başkalarıyla tanışma ve onlar tarafından erişilebilir olma şansı verir, profilde yer alan kategorilerle ilgili gelişmiş arama seçenekleriyle bir kullanıcı diğerine ulaşabilir.¹⁵⁸

Avatar; sanal âlemde kullanıcıların kim olduğunu sembolize eden dijital aktördür. Avatar; bir karikatür, bir hayvan ya da başka bir öge olabilir.¹⁵⁹

¹⁵⁶ İnan, (2000), **a.g.e.**, s. 48,49.

¹⁵⁷ **a.g.e.**, (2000), s.49; Doğan, (2006), **a.g.e.**, s. 8,9.

¹⁵⁸ Doğan, (2006), **a.g.e.**, s. 10.

¹⁵⁹ **a.g.e.**, (2006), s.10-13.

2.1.1.4. Paylaşım

Şekil 2.4. İnternette Paylaşım Sitesi



Hotmail, mynet gibi servis sağlayıcılar Microsoft'un internet kullanıcılarına ücretsiz e-posta sağlama hizmetidir.¹⁶⁰ MySpace, Facebook gibi interaktif ortamda kullanıcı kontrolünde iletişim ve arkadaşlıklar kurulabilen, kişisel profillerin, blogların, grupların, resimlerin, müzik ve videoların barındırılabilirdiği web sayfaları da günümüzde çok yaygın olarak sosyal iletişime olanak veren sistemlerdir.¹⁶¹

Kişisel web sayfası ise; kurumlarla bağlantılı olan ya da olmayan kişiler tarafından kurulan ve varlığı devam ettirilen internet siteleridir. Web sayfasının tasarımı sayfanın sahibi tarafından yapılabilir veya bir profesyonel tarafından dizayn edilebilir. Kişiler bu yolla düşüncelerini ifade edebilir, kendini dünyaya aktarabilir. Bilişim çağında kimlik birbirinden bağımsız ve içinde çeşitli alt kimlikleri barındıran, sürekli yeniden yapılandırılan ve bütünlüğü olan bir kavramdır. Dinamiktir ve heterojendir. Kişi web sitesi aracılığıyla tüm alt kimliklerini aynı anda sunabilir.¹⁶²

İnternet aracılığıyla iletişim kurma bu sayede paylaşım yaşama kişilerin birbirleriyle duygu ve düşüncülerini kolay ve hızlı iletme imkânı sağladığından bunun yanında kişilere tüm dünya ile iletişim olanağı tanıdığından her geçen gün daha fazla önemsenmektedir. Buna bağlı olarak internette paylaşım türleri artmakta, değişik paylaşım siteleri ortaya çıkmaktadır.

¹⁶⁰ www.uludagsozluk.com/k/hotmail/-, 11.12.2009.

¹⁶¹ Oyunsiteniz.com/.../myspace-nedir-myspace-sitesi-t96509.0.html-, 14.10.2009.

¹⁶² Doğan, (2006), a.g.e., s.63.

Paylaşım sitelerinin bu denli çok oluşu kişileri işyerlerinde de etkilemekte, çalışanlar iş sırasında fark ettikleri, gördükleri, duydukları her şeyi diğer insanlarla paylaşma isteği duyarak işten uzaklaşmaktadırlar. Günümüzde en çok Facebook, Yonja, Netlog, Msn, Mynet, Hotmail, G-mail, Yahoo, Skype, Hi5 günümüzde paylaşım siteleri olarak kullanılmaktadır.

ComScore internet sitesinin Türkiye’de yaptığı bir araştırma 2009 yılı itibariyle ülkemizde 15 yaş üstü toplam 18,1 milyon kişinin internet kullandığını ve bir ay içerisinde internette yaklaşık 544 milyon saat vakit geçirdiğini ve kişi başına aylık 30 saatlik bir internet kullanımı olduğunu göstermektedir. Araştırma sonuçları Türkiye’de internette ne kadar fazla vakit geçirildiğini ortaya koymaktadır.¹⁶³

Araştırmada Türkiye’de Mayıs 2009’da internette en çok tercih edilen paylaşım sitelerinin ziyaretçi sayıları tespit edilerek sıralanmıştır. Türkiye’de kişilerin en çok anlık mesajlaşma için interneti kullanmakta oldukları ortaya çıkmıştır. Bu araştırmaya göre en çok ziyaret edilen sitenin Facebook.com olduğu araştırma sonuçlarından görülmektedir.¹⁶⁴

Tablo 2.1. En Çok Ziyaret Edilen Paylaşım Siteleri

	Toplam Ziyaretçi(bin)	Erişim Yüzdesi
Toplam İnternet Kullanıcısı	18.142	% 100
Sosyal Ağ Kullanıcıları	14.443	%79,6
Facebook	13.136	% 72,4
Mynet	2.538	% 14
Netlog	1.989	% 11
My Space	1.094	% 6
Hi5	897	% 4,9
Yonja	882	% 4,9
Badoo	857	% 4,7
Garanti arkadaş	601	% 3,3

Kaynak: www.sabah.com.tr/-2 saat önce-, 16.03.2010.

¹⁶³ “Türklerin Favori Paylaşım Sitesi Hangisi?”, www.sabah.com.tr/-2 saat önce-, 12.03.2010.

¹⁶⁴ “Türklerin Favori Paylaşım Sitesi Hangisi?”, www.sabah.com.tr/-2 saat önce-, 12.03.2010.

İnternette ilgili bu kavramlar kişilerin hayatını kolaylaştırmakta, dünyanın her yerinden haberdar olmasını sağlamaktadır. Bunun yanında kişileri internete bağımlı olmaya ve işyerinde interneti iş dışı sebeplerle kullanmaya da yönltebilmektedir. Bu durum internetin ve bilgisayarın bağımlılık haline dönüşüp dönüşmeyeceğinin kişinin elinde olduğunu ve işyerlerinde bilgisayar ve internet kullanımının çalışanlara yarar sağlamlasının kişilere bağlı olduğunu göstermektedir.¹⁶⁵

2.1.1.5. Haber Okuma

Şekil 2.5. İnternette Haber Sitesi



Kişiler işyerlerinde boş zamanlarında haber okuyarak da zaman geçirmektedir. Daha kolay, hızlı ve doğru haberlere kişiler internet üzerinden sanal gazeteler aracılığıyla ulaşabilmektedir. Kişiler işyerlerinde interneti iş dışında en çok haber okumak için kullanmaktadırlar.¹⁶⁶

İnternetteki haber grupları ile kişiler görüşlerini diğer kişilerle paylaşabilmektedir. Haber grupları (USENET), dünyadaki milyonlarca ağ kullanıcısının değişik konularda görüşlerini yazdığı yazılar ve haberlerden oluşan bir tartışma ortamıdır. USENET (Unix Users Networks), ilk kez Unix kullanıcılarının forum sitesi oluşturmak amacıyla ortaya çıkardıkları bir dünya çapında çoklu tartışma ve iletişim platformudur. Burada iletinin ulaşacağı adres, birey veya e-mail listesi değil, haber grubu olarak bilinen tartışma konusunun kendisidir. Sistem kullanımının kolaylaşması için konuları şöyle gruplandırmıştır: comp (bilgisayar teknolojileri ile ilgili konular), biz

¹⁶⁵ www.gunaydin.info/yararli.php, 10.03.2010.

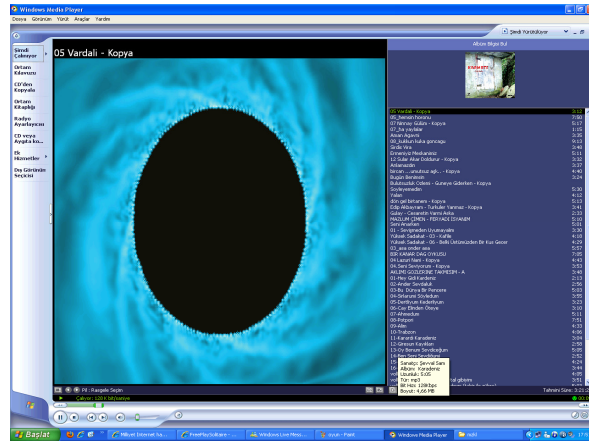
¹⁶⁶ www.sabah.com.tr/-2 saat önce-, 18.07.2009; www.milliyet.com.tr/content/teknoloji/tek013 /tekn086.html, 22.02.2010.

(iş dünyası ile ilgili konular), soc (sosyal ve kültürel konular), rec (eğlence, hobi gibi konular), rel (dinle ilgili konular), sci (bilimsel konular).¹⁶⁷

Kişiler internetten haber sitelerini ziyaret ederek, sanal gazeteleri okuyarak, gazetelerin internet sayfalarını okuyarak işyerlerinde de bilgisayarları ve cep telefonları aracılığıyla güncel haberlere ulaşabilmektedirler.

2.1.1.6. Boş Zaman Değerlendirme

Şekil 2.6. Bilgisayarda Müzik Dinleme Programı



İşyerlerinde çalışanlar boş zamanlarını değerlendirmek veya işten uzaklaşmak için boş zaman yaratmak için bilgi teknolojilerini kullanırlar.

Çalışanların işyerinde iş dışındaki uğraşlarından biri internetten televizyon programlarını takip etmek, bilgisayar veya cep telefonu aracılığıyla televizyon izlemektir. Kişiler internet üzerinden ayrıca film izleyebilir, televizyon kanallarının sitelerini ziyaret edebilirler.

İnternet üzerinden radyo kanallarını dinlemeleri, radyo kanallarının kendi sitelerini ziyaret etmeleri ve bilgisayar donanımları aracılığıyla radyo frekanslarına ulaşmaları mümkündür.

¹⁶⁷ İnan, (2000), a.g.e., s.47.

İnternette zaman geçirme araçlarından biri de müziktir. Kişiler çeşitli internet sitelerinden kendi bilgisayarlarına melodi indirerek ve bilgisayarlarına yüklenmiş olan programlar aracılığı ile işyerlerinde müzik dinleyebilmektedirler.

2.1.1.7. Kişisel İşlerin Takibi

Çalışanların işyerlerinde bilgi teknolojilerini kullanarak iş dışında ilgilendikleri bir konu da kişisel işlerini takip etmeleridir.

2.1.1.7.1. Borsa

Şekil 2.7. İnternette Borsa Sitesi



Kişilerin işyerinde bilgi teknolojilerinden interneti kişisel nedenlerle kullanma amaçlarından biri borsadır. Çalışanlar işyerlerinde kişisel işlerinden biri olan borsayı takip etme işlerini işyerinden yapmaktadırlar.

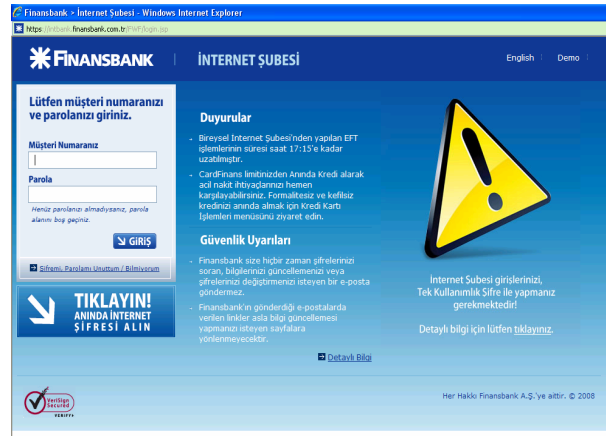
Borsanın internette takip edilmesi borsa ile ilgili değerlerin sürekli değişmesi ve internetin bilgilere hızlı ulaşım seçeneği sunması nedeniyle kişilerce tercih edilir. Borsa sitelerine girilerek borsa portföy yönetimi, finans, ekonomi, günlük-haftalık grafikler, yatırım araçları, repo, tahvil, hisse senetleri, döviz gibi konularla ilgili teknik yorumlara, analiz ve önerilere ulaşılabilir.¹⁶⁸

¹⁶⁸ www.gunaydin.info/yararli.php, 10.03.2010.

Kişiler dövizin seyrini izleyebilir ve kıymetli evraklarının durumunun takibini ve analizini yapabilir. Ayrıca yatırımcı bilgilendirme servislerine ulaşabilir ve forum sitelerinde düşüncelerini paylaşabilir. Bazı borsa siteleri tüyofesor.com, paraborsa.net, borsacinet.com olarak sıralanabilir.

2.1.1.7.2. İnternet Bankacılığı

Şekil 2.8. İnternette Bankacılık Hizmetleri



İnternet ağına bankaların da dâhil olarak hizmetlerini yer ve zaman kısıtlaması olmadan internet ortamında sunmaya başlamalarıyla interaktif bankacılık (internet bankacılığı) kavramı ortaya çıkmıştır. İnternet bankacılığı, bankacılık hizmetlerinin internette sunulduğu alternatif bir dağıtım kanalıdır. Bu sistem sayesinde banka müşterileri hesap açmak, hesaplarını incelemek, para aktarmak, ödeme ve havale yapmak gibi işlemlerini bankanın web (internet) adresine girerek yapabilmektedirler. İnternet bankacılığında bankanın müşteriyi tanıması için kişiye özel bir müşteri numarası ve şifre kullanılır.¹⁶⁹

¹⁶⁹ Mustafa Çeker, (2009), **İnternet Bankacılığı İşlemlerindeki Usulsüzlüklerden Bankaların Sorumluluğu**, Çukurova Üniversitesi, İİBF Ticaret Hukuku Anabilim Dalı Öğretim Üyesi, www.mceker@cu.edu.tr, B. Sözer, (2002), **Elektronik Sözleşmeler**, İstanbul, s.7; M.Topaloğlu, (2005), **Bilişim Hukuku**, Adana, s.81.

Bugün internet bankacılığı, herhangi bir banka şubesinin elverdiği hizmetleri dünyanın her yerinden zaman ve mekân sınırı olmadan hızlı ve kolay bir biçimde sağlar. Günün her saati yararlanılabilmesi de bu hizmetin tercih edilme sebeplerindedir.¹⁷⁰

İnternet bankacılığı sayesinde kişiler bankacılık işlemlerini hızlı, ucuz ve kesintisiz olarak yapabilirler, buldukları yerden işlemlerini yaparak yorulmadan işlerini hallederler, ayrıntılı olarak inceleme yapabilirler, detaylı bilgi alabilirler, çeşitli bankacılık ürünlerinden haberdar olup bunlardan yararlanabilirler. Bazı kişilere göre diğer kişiler tarafından yapılan işlemin görülmemesi nedeniyle gizli dolayısıyla güvenilirdir.¹⁷¹

Avantajlarının yanında internet bankacılığı dezavantajlara da sahiptir. İnternet ortamının her kullanıcıya açık bir alan olması nedeniyle kötü niyetli kişiler de web sayfasına bağlanabilir. Banka müşterisine ait bilgileri girmek şartıyla herkes tarafından işlem yapılabilir. Bu nedenle internet bankacılığı güvenilir olmama özelliğine sahiptir.

2.1.1.8. Bahis

Ülkemizde devlet tarafından hizmet verilen bahis türleri; milli piyango, kazı kazan, spor-toto, sayısal loto ve at yarışları üzerine oynanan ganyandır. Özel sektörün işlettiği casinolara yasal olarak izin verilmemekte fakat internet üzerinden bu tür kumarhanelerin sitelerine erişilebilmektedir.¹⁷²

2.1.1.8.1. Kumar

Kumar kişilerin sanal ve gerçek ortamda çok fazla tercih ettiği bir vakit geçirme aracıdır. Kumar oynama kişilerde zamanla bir alışkanlığa hatta bağımlılığa dönüşür. Bedava oyunlarla kumara başlayan kişiler genellikle sonradan bağımlıya dönüşmektedirler. İşyerlerinde de çalışanlar işyeri dışında bu alışkanlığı edindiklerinde işyerinde mesai saatlerinde de bırakmamaktadırlar.

¹⁷⁰ www.tbb.org.tr/-, 23.10.2009.

¹⁷¹ www.cu.edu.tr/internet...bankacılığı...işlemlerindeki...usulsüzlüklerden...-, 15.08.2009.

¹⁷² www.milliyet.com.tr/content/teknoloji/tek013/teko86.html, 22.02.2010.

Bağımlılığa yol açan kumar işyerinde de devamlı oynama isteğini geliştirmektedir. Kişi bağımlı olmayıp mesai saatinde kısa süreliğine oynamak için oyuna başlasa da kendini oyundan alıkoyamamaktadır. Son yıllarda kumar oynama alışkanlığı tüm dünyada yaygınlaşmıştır. Bu durum daha çok gençleri olumsuz olarak etkilemekte, bireylerde sosyal, psikolojik ve fiziksel tahriplere yol açmaktadır.¹⁷³

Kumar oynama alışkanlığı kişinin kendisine ve ailesine maddi ve manevi zararlar vermesinin yanında hastalık haline dönüşerek patolojik kumar bağımlılığına sebebiyet vermekte ve ancak tedaviyle düzeltilenmektedir. Bu durum kendini kontrol edememe, hırsızlık hastalığı, kendisi veya başkaları için tehlikeli davranışlarda bulunma ve bunlardan memnun olmayı engelleyememe gibi şekillerde kendini göstermektedir.¹⁷⁴

Sanal kumarhanelere girebilmek hem çok kolay hem de çok ucuzdur. İnternetteki kumar siteleri reklamlarını diğer siteler üzerinden yaparak her kullanıcının dikkatini çekebilmektedir. Bazı kumar siteleri yeni kumar bağımlıları oluşturmak için eğitim vermekte, yeni başlayanlara kumar oynamayı uygulamalı olarak öğretmektedir. Bazı kumarhanelerde internet bağlantılı cep telefonu ile de blackjack, rulet ve poker gibi oyunlar oynanabilmektedir. Canlı oyunlar kamera ile sunulabilmektedir. Ayrıca dünyanın her yerindeki futbol, basketbol, at yarışı, boks, tenis maçları için bahis yapılabilir.¹⁷⁵

İnternette hizmet veren kumarhaneler kişilere zahmetsiz kumar oynama olanağı sunmaktadır. Bu tür kumarhaneler kredi kartına kullanımına izin vererek kişileri daha fazla cezbetmektedir. Ülkemizde internet üzerinden kumar ve bahis oynayanların sayısı günümüzde 1,5 milyonu bulmuştur. Yeni kumar bağımlılarının ise yüzde 75'ini sanal ortamda kumar oynayanlar oluşturmaktadır. Milli Piyango İdaresi'nin verilerine göre, ülkemizde online casinoların yıllık cirosu 1 milyar dolara ulaşmıştır. Bir İngiliz şirketinin Türkiye'de yaptığı bir araştırmaya göre bu rakam 5 milyar dolara ulaşmıştır. Bu durum kumarın devlet ekonomisine de büyük zararlarının olduğunu göstermektedir.

¹⁷³ www.kumaralemi.blogcu.com/kumarin-zararlari/-- , 18.02.2010.

¹⁷⁴ www.ezberim.com> Genel Sağlık >Sağlık- , 16.02.2010.

¹⁷⁵ www.kumaralemi.blogcu.com/kumarin-zararlari/-- , 18.02.2010.

2.1.1.8.2. At Yarışı

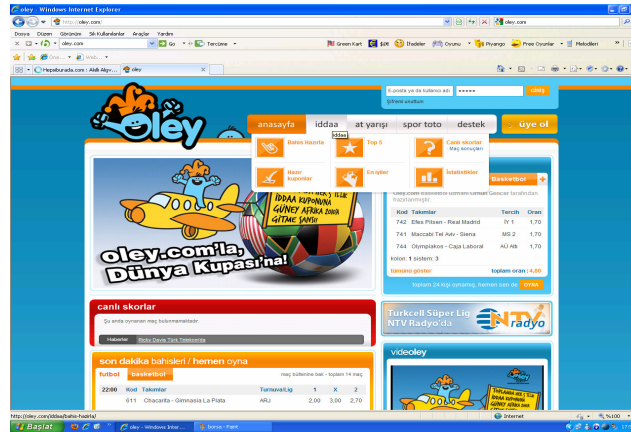
At yarışı oynamanın da bir bahis türü olduğunu söyleyen psikiyatri uzmanları kişinin kendini ve ailesini olumsuz etkilemediği sürece at yarışı oynamanın bir hastalık olmadığını düşünmektedirler.¹⁷⁶

At yarışı oynayanları normal at yarışı oynama alışkanlığı olan grup, patolojik at yarışı oynayan grup ve sorunlu düzeyde at yarışı oynayan grup olmak üzere üçe ayıran uzmanlar en tehlikeli grubun dürtü kontrol bozukluğuna yol açan ve yaşamlarını bahis oyunlarıyla geçiren patolojik grubun oluşturduğunu belirtmektedirler. Bu grup maddi problemlere, sağlık sorunlarına ve ailevi sorunlara da sahip olan gruptur. Sorunlu at yarışı oynayan grup aile desteği ve dış baskılar ile kendini normal düzeye çekebilirken patolojik grubun tedavi olması gerekmektedir.¹⁷⁷

At yarışları evden takip edilebildiği gibi teknolojik araçlar ile dışarıda ve yine işyerlerinden de takip edilebilmektedir. At yarışları ile ilgili bazı siteler bilyoner.com ve ganyancı.com'dur.¹⁷⁸

2.1.1.8.3. Futbol

Şekil 2.9. İnternette Futbol Bahis Sitesi



¹⁷⁶ www.kumaralemi.blogcu.com/kumarin-zararlari/--, 18.02.2010.

¹⁷⁷ www.ezberim.com> Genel Sağlık >Sağlık- , 16.02.2010.

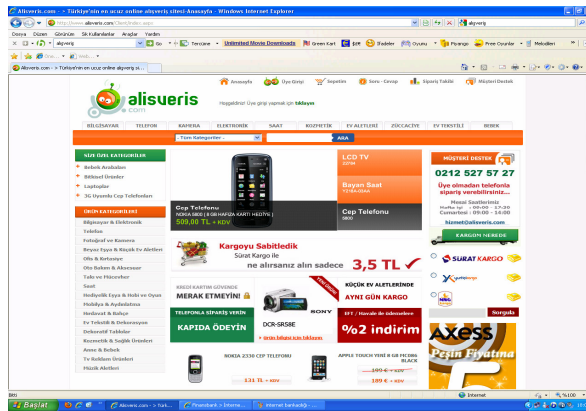
¹⁷⁸ www.atyarisialtili.blogcu.com/at-yarisi-oyunmak-hastalik-mi/-, 02.03.2010.

Ülkemizde genelde ve işyerlerinde iş dışı konularla meşgul olduğunda en çok ilgilenilen spor dalı futboldur.

Futbola ilgili bahis oyunları iddaa, spor toto gibi oyunlardır. Futbol bahis siteleri iddaa.com, futbolcafe.com, maxiddaa.com ve tüm spor dallarıyla ilgili olarak turkish-media.com'dur. Okuyucular bu siteler aracılığıyla oynadıkları bahislerin sonuçlarını öğrenebilir, forum sitelerinde yorum yapabilir, spor kulüpleri ve maçlarla ilgili tahminlere ulaşabilirler.¹⁷⁹

2.1.1.9. Alışveriş

Şekil 2.10. İnternette Alışveriş Sitesi



Elektronik alışveriş olarak da adlandırılan internetten alışveriş mekân kısıtlamasını ortadan kaldırarak kullanıcıların daha çok bilgiye ve daha çeşitli ürüne daha az zaman ve maliyetle ulaşmasına olanak tanımaktadır.¹⁸⁰

İnternet üzerinden alışveriş hizmeti, e-ticaretin firmadan tüketiciye gerçekleştirilen boyutudur. Bu sayede tüketiciler her çeşit mal veya hizmete istediği zaman ulaşabilir, fiyatları öğrenebilir, ürünler hakkında detaylı bilgi alabilir, diğer firmalarla kıyaslama yapabilir. Elektronik ödeme, elektronik bankacılık ve sigortacılık, elektronik danışmanlık hizmetleri de elektronik alışverişin kapsamına girer.¹⁸¹

¹⁷⁹ www.bahisbahis.com/-; www.betstudy.com/turkce/- , 25.01.2010

¹⁸⁰ A.H.Turan, (2006), "İnternet Alışveriş Tüketici Davranışını Belirleyen Etmenler", **Adnan Menderes Üniversitesi, İİBF Dergisi**, İzmir, S:3, s.2–10; E. Enginkaya, (2006), E-perakendecilik ve E-alışveriş, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, İzmir, S:6, C:1, s.10–16.

¹⁸¹ Enginkaya, (2006), **a.g.e.**, s.10-16; ab.org.tr/ab08/bildiri/3.doc-, 14.12.2009.

Türkiye İstatistik Kurumu Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Araştırması sonuçlarına göre, Nisan-Haziran 2007 döneminde internet kullanan hane halkı bireylerinin yüzde 5,65'i internetten alışveriş yapmıştır. Ancak bu sayı günümüze kadar artmıştır.¹⁸² Bugün internet kullanımının yaygınlaşması ve güvenlik uygulamalarının kabul edilmesiyle dünyada e-harcamalarda artış olmuştur. Visa'ya göre Visa kart kullanıcılarında 2005 yılında büyük artış görülmüştür.¹⁸³ Bugün kredi kartlarının daha fazla kullanılmaya başlanmasıyla internetten alışveriş yapanların sayısı artmıştır.

Çalışanların alışveriş için vakit bulamamaları ve vakitten tasarruf etmek istemeleri nedeniyle internetten alışverişini işyerinde yaptıklarına rastlanmaktadır. İnternette alışverişin ucuz olması, kargo ücreti ödenmeyen alışverişlerin de yapılabilmesi ve eve teslim hizmetinin olması da e-alışverişe kişileri teşvik etmektedir. İşyerlerinden gün içerisinde ayrılması mümkün olmayan çalışanlar için bu noktada e-alışveriş avantajlı olmaktadır.¹⁸⁴

İnternette alışveriş ortamı tüketicinin tam olarak özgür olmasına imkân verir. Satın alma zorunluluğu olmadığından ürün ve hizmetlerin kod numaralarına, gıda tüzüklerine bakılmaz, internet siteleri kısa zamanda kolaylıkla gezilebilir, zaman tasarrufu sağlanır.¹⁸⁵ İnternette alışveriş kişilere daha fazla bilgiye daha çabuk ve kolaylıkla ulaşma, fiyatları karşılaştırma ve seçim yapma, bulunduğu yerden satın alma imkânı sunar.¹⁸⁶ Çeşitli alışveriş siteleri gittigidiyor.com, hepsiburada.com, nerdenalsak.com'dur.

2.1.2. Amaç Dışı Bilgi Teknolojileri Kullanımının Örgütlere Olumsuz Etkileri

İnternet en çok e-posta göndermek, sohbet etmek, oyun oynamak, araştırma yapmak, haber almak, alışveriş yapmak, pornografik sitelere girmek, kumar oynamak,

¹⁸² TÜİK Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması '07, www.tuik.gov.tr/, 05.09.2008.

¹⁸³ www.ntvmsnbc.com/news/- , 22.11.2009

¹⁸⁴ www.sabah.com.tr/05/16/gny114.html.,23.11.2009; www.alisverisrehberi.com/hkat.asp?... İnternette_ Alisveris,11.01.2010.

¹⁸⁵ R.Aksoy, (2006), "Bir Pazarlama Değeri Olarak Güven ve Tüketicilerin Elektronik Pazarlara Yönelik Güven Tutumları," **ZKÜ SBE Dergisi**, S:2, C:4, Zonguldak, s.79-90; Enginkaya, (2006), **a.g.e.**, s.10-16.

¹⁸⁶ Aksoy, (2006), a.g.e., www.milliyet.com.tr/content/teknoloji/tek013/tekn086.html, 20.02.2010.

sörf (gezinti) yapmak ve web dizaynı için kullanılmaktadır.¹⁸⁷ İnternet zaman kaybettirici olmasının yanında her türlü bilgiye hızla ulaşılabilen bir platformdur, yararlı olarak kullanılması kişinin elindedir.

İnternet kullanımı internet bağımlılığına dönüşüp tüm işleri aksatmaya yola açmamalıdır. İnternet bağımlılığı kişilerin sosyal ilişkilerini, iletişim biçimlerini ve yeteneklerini, ruh sağlıklarını olumsuz etkilemektedir. Toplumdan kopma, ilişkilerin zayıflaması, sıradan sosyal ilişkiler kurma, aile bağlarında zayıflama, saldırganlık, fiziksel rahatsızlık, yalnızlık, yorgunluk, zihin bulanıklığı, depresyon gibi sorunlara yol açabilmektedir. İnternet bağımlılığı surfoholics olarak da adlandırılmakta ve bir hastalık gibi tedavi edilip yok edilmeye çalışılmaktadır. Aslında internet bağımlılığı direkt olarak internete bağlı olmak değil, internette ilgilenilen, internete girmeye sebep olan konuya bağımlı olmaktır.¹⁸⁸

Bağımlılık türleri; aşırı bilgi yüklenmeye bağımlılık, sanal ilişki bağımlılığı, kumar, alışveriş gibi net zorlayıcılar bağımlılığı, internet sitesi yapma, tasarlama gibi eylemleri içeren bilgisayar bağımlılığı, çevrimiçi proje bağımlılığı, ar-ge bağımlılığı, telif haklarını göz ardı eden aşırı macı bağımlılık, hacker bağımlılığı, ilginç isimli alan adını kendi adına kaydetmeye çalışmak olan alan adı (domain name) bağımlılığı, chat ve oyun bağımlılığıdır.¹⁸⁹

Bu bağımlılık çocukların gelişimini engellemekte, güvenilir olmayan bilgilere erişmelerine izin vermekte, zararlı sitelere girdiklerinde ruh sağlıklarını olumsuz etkilemekte ve vakit öldürmelerine yol açabilmektedir. Bu nedenle çocuklar için bazı internet veya bilgisayar şifrelerinden yararlanılabilmektedir.

İşyerlerinde ise denetimsiz bir şekilde bilgisayar kullanımı çalışanlarda meslekten uzaklaşma, sosyal olamama, grup çalışmalarında başarısız olma, kendini ifade etmede zorlanma, performans kaybı, motivasyon düşüklüğü, spor gibi boş zaman

¹⁸⁷ Murad Karaduman, (2002), “Değişen İletişim Ortamı, Yeni Medya ve İnternet Gazeteciliği”, **Ege Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İzmir, s.5–15.

¹⁸⁸ Karaduman, (2002), **a.g.e.**, s.5-15.

¹⁸⁹ **a.g.e.**, (2002), s.5-15; www.milliyet.com.tr/content/teknoloji/tek013/tekn086.html, 22.02.2010.

aktivitelerinden kopma, vücut dengesizliği, göz, kas ve iskelet sorunları şeklinde ortaya çıkan fiziksel şikayetler olarak kendini göstermektedir.¹⁹⁰

İşyerlerinde bilgi teknolojileri yeni iş kollarını ortaya çıkarmış, çalışma şekillerini değiştirmiş, çalışanların iletişim çeşitlerini değiştirmiş, çatışmaları arttırmış, çalışanları bağımsızlaştırmış ve denetimi azaltmıştır. Ancak çeşitli şifreleme programlarıyla denetim sağlanabilmekte, doğru kullanıldığında bilgisayarlar bazı kişiler için motive edici ve performans artırıcı, iletişimi hızlandırarak işlerin yürümesini kolaylaştırıcı, bilgilerin güvenilir ortamda kolayca saklanmasını sağlayıcı olabilmektedir.¹⁹¹

İnternet çalışanları bağımsızlaştırdığından ve denetimi azalttığından işyerlerinde bilgisayar ve internetin iş dışı sebeplerle kullanımına rastlanabilmektedir, bu durum da bilgisayar ve internette zaman geçirme anlamına gelen cyberslacking kavramını ortaya çıkarmıştır.¹⁹² Cyberslacking; çalışırken internette çok zaman geçiren insanları tanımlamak için ortaya atılmış bir kavramdır. Özellikle işyerlerinde kişilerin bilgisayarda işleri dışındaki konularla ilgilenmeleri, bilgisayarda vakit geçirmeleri olarak tanımlanabilir.¹⁹³ Cyberslacking; işyerinde mesai saatinde kişisel nedenlerle interneti kullananların yaptığı eylem olarak da ifade edilebilir. Cyberslacking; çalışırken internette çok zaman geçiren insanları tanımlamak için ortaya atılmış bir kavramdır.¹⁹⁴

¹⁹⁰M.Kemal Karaman; Meltem Kurtoğlu, (2009), “Öğretmen Adaylarının İnternet Bağımlılığı Hakkındaki Görüşleri”, **Akademik Bilişim '09**, 21.Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, Harran Üniversitesi, www.iibf.harran.edu.tr/maliye/personel/sekici.htm-, 15.03.2010.

¹⁹¹Karaduman, (2002), **a.g.e.**, s. 59-69.; Akçamete, (2001), **a.g.e.**, s.5-14.

¹⁹² Dennis Abraham, (2006), **Cyberslacking Establishing an Internet Policy for Protection**, Office World News, Ft.Lauderdale: Jan/Feb, p. 31; Dan Fost, (2004), **E-mail is Monitored By Many Employers**, The Augusta Chronical, Augusta, All Edition, Ga.:Oct 14, p. A09.

¹⁹³ Corine Heler, (2007), **Eyes Back To The Job Now**, All Your Computer Nerds: E-business, Birmingham Post, Birmingham: Sep. 4,First Ed., p.23; Milly Jenkins, (2002), **The Next Big Thing: Just The Job**, Evening Standard, London:May 27, J04 Ed., p.8.

¹⁹⁴ Wikipedia, en.wikipedia.org/wiki/Cyberslacking, 21.12.2009.

2.1.3. Amaç Dışı Bilgi Teknolojileri Kullanımının Çalışanların İş İlişkileri ve Motivasyonlarıyla İlişkisi

Kişilerin genel anlamda interneti kullanma nedenleri; yeni ve farklı insanlar tanıma, eğlence ve zaman geçirme, merak ve teknolojiye ilgi, internetin ucuz ve kolay bir iletişim sağlaması, arkadaş edinme ve paylaşmadır.¹⁹⁵

Bilgi teknolojileri işletmeler arasında ekstranet gibi teknolojiler ile iletişim kurulmasını sağlar. Bunlardan başka, müşteriler, yatırımcılar, tedarikçiler gibi işletmenin dış çevresindeki unsurlarla işletme arasında bağlantı kurar.

Örgütlerde çalışanlar bilgisayar ve interneti iş dışında haber okuma, işlerinden bağımsız araştırma yapma, alışveriş yapma, e-mail okuma, sohbet, eğlence ve oyun, bankacılık işlemleri gibi kişisel işlemler, boş vakit değerlendirme ve bilgisayarda özel işlerini yapma gibi nedenlerle kullanılmaktadırlar. İnterneti sohbet ve oyun oynayarak vakit geçirme amaçlarıyla kullanıma çok rastlanmaktadır.

İşletmeler çevrelerindeki değişim hızının çok yüksek olması nedeniyle bilgiyi üretmeye, işlemeye, üretilmiş olanı kullanmaya önem vermek zorundadırlar. Değişimin çok hızlı olması işletmelerin karşısına çıkabilecek tehlikelerin de hızını arttırmaktadır. İşletmelerin bu tehlikeleri algılayıp fırsata dönüştürmeleri veya önlem almaları gerekir.

Bilgisayar teknolojileri sayesinde bilgi; dokümanlar, veritabanları ve yazılımlar aracılığıyla sunulur. Örgütün kendi içerisinde bilgi paylaşımı sağlanır. Böylece bilgi teknolojilerinin kullanılma amacı olan en yaygın ve en hızlı şekilde bilgi aktarımı işletme içinde ve farklı işletmeler arasında sağlanmış olur.¹⁹⁶

Kişiler kolay ve hızlı iletişim kurma, sosyal bir ortamda bulunma, birçok kişiyle aynı anda uzun süre iletişim kurabilme, gerçeklerden kaçabilme, yalnızlıktan kurtulma, kendine uygun düşünce, meslek ve yaşlardaki insanlara ulaşabilme, çeşitli yaşlarda karşılaşılan endişeleri paylaşma ve mutlu olma nedenleriyle internette sohbet etmeyi tercih ederler. Bu yolla kurulan iletişimin dozunun işyerinde ayarlanamaması çalışanların işleriyle ilgilenmelerine engel olabilmektedir.

¹⁹⁵ Doğan, (2006), **a.g.e.**, s.53.

¹⁹⁶ Büküç, (2007), **a.g.e.**, s.25.

İşyerinde yasak olan eylemlerin yapılması veya yasakların kırılmaya çalışılması gibi yollarla bilgisayarın amaç dışı kullanılması çalışanları işten uzaklaştırabilmektedir.¹⁹⁷

2.2. AMAÇ DIŞI BİLGİSAYAR TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ DENETLENMESİ

Bu bölümde örgütlerde çalışanların motivasyonlarını olumsuz yönde etkileyebilecek unsurların erişiminin engellenmesine yönelik açıklayıcı bilgilere yer verilecektir.

2.2.1. İletişim Teknolojilerini Kısıtlamaya Yönelik Yöntemler

Kısıtlı ve kısıtsız olarak iki çeşit engelleme söz konusudur. Kısıtsız sistemde kelimeler, resimler, şekiller, tablolar engelleme amacıyla hazırlanmış bir listede belirtilir ve hangilerinin görüntüleneceği ayarlanabilir. Kısıtlı sistemde firewall denilen uygulamalar kullanılır. Daha küçük şirketlerde kullanılır. Devlet kurum ve kuruluşlarında özellikle hastanelerde sadece 'gov' uzantılı olan devlete ait sitelere girilebilmektedir.

Devlet kurumlarında denetim server adı verilen sunucular aracılığıyla yapılır. Milli eğitime bağlı kurumlarda internet denetimi milli eğitime ait olan server ile sağlanır. Direkt olarak milli eğitimden kısıtlama yapılır. Kamuya ait bazı kurumlarda devletin kısıtlamaları direkt bağlı bulunan kurumun sunucusu aracılığıyla uygulanır.

Özel sektörde ise daha çok filtreleme yöntemi kullanılır. Filtre belirli bir konuda engellenmek istenen bilgisayara yüklenen koruma aracıdır. Örneğin; Türk Telekom'a ait çocukların denetimi için hazırlanmış olan aile koruma şifresi bu tür bir filtredir. Kamu kurumlarında gözcü programı olarak bilinen filtre programları kullanılır. Büyük şirketlerde sunucudan yapılan yetkilendirme ile bilgisayar engellenir. Modemden gelen sinyalin sunucuya ulaşması sağlanıp buradan diğer bilgisayarlara dağıtılır.

¹⁹⁷ Yurtseven, (2001), **a.g.e.**, s.36-62.

Böylece hangi bilgisayarların hangi sitelerle bağlantı kurabileceği belirlenir. Daha küçük işyerlerinde ana bilgisayardaki sunucu ile şifreleme işlemi diğer bilgisayarlara uygulanır. İnternet kafelerde de bu yöntem kullanılır.¹⁹⁸

2.2.2. İnternete İlişkin Şifreleme Yöntemleri

İnternete ilişkin şifreleme daha çok çocuklar için, eğitim kurumları ve denetlenmesi zorunlu olan bu gibi kurumlar için gerekli olabilmektedir. İnternete sohbet etme, alışveriş yapma, oyun oynama, yetişkin (adult) sitelerine girme, bankacılık vb işlemleri yapma, araştırma yapma, internette gezinme nedenleriyle girilmektedir. İnternet kafeler, üniversiteler, bilgisayar derslikleri veya laboratuvarları ve diğer halka açık bilgisayar kullanılan yerler bazı şifreleme yöntemlerine başvurmak zorundadırlar.

Organizasyonlarda da çalışanlar iş dışı amaçlarla bilgisayar ve interneti zaman zaman kullanabilmektedirler. Yöneticiler bu gibi durumlar için şifreleme yöntemlerine başvurabilmektedir. Günümüz yönetim anlayışında ve büyük kurum ve kuruluşlarda yöneticilerin tek tek bilgisayarları denetlemeleri veya çalışanları yakından inceleyerek takip etmeleri hem olanaksız hem de etik olarak uygun değildir.

İnternet sitelerini şifrelemek için aile koruma kalkanı gibi çocuklara yönelik uygulamaların yanında çeşitli paket programlar da vardır. Yetişkinlere yönelik siteleri şifrelemek için evlerde, internet kafelerde ve işyerlerinde kullanılan bazı şifreleme programları; screen shird programı, erkal net filtreleme programı, volsoft web filtre, eaxsoft filtre gibi programlardır. Bunlar ücretli ya da ücretsiz olabilen paket programlardır. İnternet filtreleri internette bir siteye girildiğinde görüntülenen içeriği kullanıcıdan habersiz izler. Dosyaları tarayarak yöneticiye uyarı gönderir. Porno içeren veya girilmesi engellenmiş yasaklı bir siteye girildiğinde bilgisayarı kilitler veya yöneticiye de uyarı göndererek sistemi durdurur.¹⁹⁹

Bazı programlar kullanıcıyı da uarmakta ve böylece o siteye girmesine izin vermemektedir. Program, girilen site içindeki “adult” gibi belli kelimeleri hatta resimleri tarayarak kontrol eder. Resmin veya kelimenin üstüne otomatik olarak bir

¹⁹⁸ Fatih Ertam, (2005), “Bilgisayar Ağları ve İnternet Üzerinden Başka Bir Bilgisayarın Kontrolü”, **Fırat Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Elazığ, s. 6–15, 17–21.

¹⁹⁹ www.netfiltre.com/- , 13.05.2009.

uyarı çıkarır. Düzenli aralıklarla aktif pencereyi yakalar, görüntüleri ve metinleri analiz etmek için açar, şüpheli görüntüleri kaydeder, seçilen modu tetikler ve dijital görüntünün kullanıma uygun olup olmadığına karar verir. Ayrıca network kontrolü yapabilmekte, bilgisayar üzerinde tam yetkiyle sistemi durdurabilmekte, siteyi bloke edebilmekte ve yönetici PC (bilgisayar)'ye uyarı göndermektedir. Sürekli güncellenen bu programlara zararlı bir görüntü algılandığında ekranı kilitleme komutu verilir.²⁰⁰

Bazı programlarda ise; bir yönetim paneli vardır klavyenin f tuşlarıyla bu panel gizlenip gösterilebilir, buraya eklenen kelimelerle, ilgili bir siteye girildiği anda önceden belirlenmiş yönlendirme sayfalarından birine kullanıcıyı yönlendirir, kullanıcıyı bu yolla engellemiş olur.

Çocuklar için olan kimi programlarda siteye girerken ebeveyn ya da yöneticinin koyduğu şifre sorulur. Bu tür filtrelerin kullanımı konusuna gelince filtre kullanıcısının eklediği site adresi veya kelimeler önce filtre hazırlayıcının sunucusuna ulaşır. Ulaşan bu veriler incelendikten sonra onaylanır. Programı kullananlar güncelleme yaptığında veya programı açıp kapattığında, onaylanan tüm yeni adres ve kelimeler otomatik olarak kullanıcının web filtre programının veri tabanına eklenir. Bu sayede yasak siteler, izinli siteler, yasak ve izinli kelimeler gittikçe çoğalır, bu şekilde denetim sağlanmaya çalışılır.²⁰¹

İnternet kafeler, bilgisayar laboratuvarları, eğitim ve iş yerleri için hazırlanmış yazılımlarda ağ ortamında bütün bilgisayarların her gün tekrar güncellenmesine gerek olmaması için program server-terminal mantığıyla çalışır.

Web filtre ağ ortamının olduğu bir yerde kullanıldığında ağ içinde bulunan bir bilgisayardan web filtrenin ayar panelinden bir sunucu seçilir. Diğer tüm bilgisayarlar aynı panelden terminal olarak ayarlanır. Yani günde bir defa sunucu seçilen bilgisayardaki web filtreyi güncellemek tüm bilgisayarların güncellenmesi için yeterli olur. İşgücü ve vakit kaybı önlenir. Fakat bazı programlarda var olan yetersizlikler denetimi yerine getirmeyi zorlaştırmaktadır. Bu programlarda zararlı olarak adlandırılacak herhangi bir kelime zararlı siteye girme amacı olmadan yazıldığında

²⁰⁰ Ertam, (2005), **a.g.e.**, s. 17-21.

²⁰¹ www.netfiltre.com/-, 13.05.2009.

dahi arama motoru sayfayı kapatır ama zararlı olan fakat adında zararlı kelimeler geçmeyen bir sitenin sayfasını açar.²⁰²

P2P (Peer to peer) ağları; sınırsız sayıda bilgisayar arasında özel bağlantı kurularak resim, müzik, film, program dosyası alışverişi yapmak için kullanılan bilgisayar ağlarıdır. Türkçede dosya değişim programları olarak adlandırılabilen olan bu ağların popülerliği kaynakların bir arada toplanması, denetlenememesi, kullanıcıların mekan sınırı olmadan diğerlerinde olan veriye ücretsiz ulaşabilmesi ve dosya paylaşımının sürekli olması özelliklerinden dolayı her geçen gün artmaktadır. Bu ağlar beğenilen müzik, film gibi dosyaların paylaşıldığı yerler olmasının yanında pornografi dosyalarının da paylaşıldığı yerlerdir. Kullanılan filtrele yakalanmadan yasal olmayan bu programların içerikleri kullanıcıya sunulmaktadır.²⁰³

2.2.3. Örgütlerde Bilgi Teknolojileri Kullanımının Kısıtlanması Yoluyla Çalışanların Denetimi

Denetim kamuda iki şekilde yapılmaktadır. Birincisi; sunucu denilen ana bilgisayara ait sunucular yardımıyla yapılan denetimdir. Örneğin; bir belediyede yasaklı bir siteye girildiğinde valiliğin sunucusundan gelen emirle ekran belediyenin kendi sitesini görüntüler. Bu yöntemde kurum içinde ana bilgisayarı kullanan yönetici kendi bilgisayarı ile kontrolü elinde tutar. Ana bilgisayarın sunucusu farklı birimlerde farklı izinlere yer verilmesine olanak verir. Bu sayede muhasebe, kalite kontrol birimi gibi farklı birimler sadece kendi alanlarıyla ilgili sitelere girebilirler. Bunun yanında yönetici, bilgisayarlara hangi yazıcıyı hangi birimde çalışanların kullanacağını belirten paylaşımlar verebilir, bu şekilde yetkilendirme yapabilir.²⁰⁴

İkincisi; özel sektörde de kullanılan programlar aracılığıyla uygulanan denetimdir. Girilmemesi istenen siteler ilgili programlar ile engellenmektedir. Farklı konularda hazırlanan farklı programlar kullanılmaktadır. Örneğin; Netsupport bir network kontrol programıdır. Yerel ağ bağlantılı bilgisayarlarda kontrolü sağlar. Bu tür

²⁰² www.netfiltre.com/-, 13.05.2009.

²⁰³ T.C. İçişleri Bakanlığı, Araştırma ve Etütler Merkezi, www.arem.gov.tr/-, 16.03.2009.

²⁰⁴ Mehmet Taşpınar; Çetin Gümüş, (2005), "Ülkemizde İnternet Kafelerin Ortam ve Kullanıcı Profili: Bilgi Toplumu Açısından Değerlendirme", **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, www.e-sosder.com, C.4, Sayı: 14, s. 90-92

programlar sayesinde yönetici hangi çalışanın neyle ilgilendiğini görebilir, flash bellek denilen yığın depolama aygıtlarının kullanımını engelleyebilir, hangi sitelere girilebileceğini ayarlayabilir. Yönetici ayrıca kendi bilgisayarındaki görüntüyü çalışanlara yollayabilir.²⁰⁵

Bilgi çağında örgütlerde internetin eğlence ve boş vakit değerlendirme aracı olarak değil iş ile bağlantılı veya eğitim amaçlı kullanılması gerekir. İşyerlerinde çalışanların internetten etkili yararlanma fırsatına sahip olabilmeleri için interneti yarar sağlayacak ve işlerini aksatmalarına engel olmayacak biçimde kullanmaları gereklidir. Bu nedenlerle yöneticiler tarafından denetim araçları kullanılmalıdır. Çalışanların iş dışında yalnızca vakitleri kaldığı sürece işleriyle ilgili araştırma yapmaları mümkün olmalıdır.

Yöneticiler çalışanları yasaklı sitelerden uzak tutarken bunun doğru olduğunu çalışanlara kabul ettirebilmelidir. Çalışanların benimsemediği kurallar onları işten soğutabilir ve kuralları yıkmalarına sebep olabilir, bunun sonucu olarak da hem çalışanlar kendilerini geliştiremez ve verimsiz olur hem de yöneticiler başarısız olmuş, örgüt verimsizleşerek zarar görmüş olur. Bu olumsuz durumlarla karşı karşıya kalmamak ve yasakları çalışanlara kabul ettirmek için yöneticiler zaman zaman bu amaçla toplantılar yaparak bu yasakların nedenlerini, uygulanmadığında oluşabilecek sonuçları açıklamalı ve çalışanların da uygulanabilecek yöntemler hakkındaki fikirlerini almalıdırlar.²⁰⁶

2.2.4. Örgütlerde Çalışanların Denetimi Konusunda Alınabilecek Önlemler

Denetim; yönetimin planlama, örgütleme, yürütme, eşgüdüm gibi bir işlevidir. Otorite ve kontrol, yöneten ve yönetilen arasındaki doğal bir ilişkidir. Kontrol; bireyin astlarını etkilemesi olarak tanımlanırken günümüzde bireyin örgütün işleyişini etkileme sürecinde astlarını yönlendirerek çalışmaya yöneltmesi olarak karşımıza çıkmıştır. Bir

²⁰⁵ www.netfiltre.com/-, 13.05. 2009.

²⁰⁶ Taşpınar; Gümüş, (2005), **a.g.e.**, s. 90-92.

tanıma göre kontrol, bireyin hareket özgürlüğünün örgüt kurallarıyla sınırlandırılmasıdır.²⁰⁷

Yöneticilerin örgütlerde denetleme yaparken çok dikkatli davranması, çalışanların psikolojik durumlarını ve örgüt içindeki sosyal konumlarını düşünerek onlara zarar vermeyecek denetim yollarını kullanması gerekir. Öncelikle yöneticilerin çalışanlarla iyi iletişim içinde olmaları, onların önemsedikleri konuları, karakter özelliklerini, yeteneklerini, hedeflerini bilmesi, onlara güvenmesi ve güven vermesi gerekir.²⁰⁸ Çalışanları kendi odasından, kendi bilgisayarından onlara belli etmeden izlemesi daha doğru olur.

Yöneticinin kendi işini önemsemesi, örgütsel ilişkilerinde, işine olan bağlılığında ve bilgi teknolojilerini bilinçli kullanma konusunda örnek teşkil etmesi gerekir. Ayrıca teknik önlemler olan istemci tarafından çalışan filtre programları, içerik sınıflandırması yapan internet servis sağlayıcıları (ıss), sunucu tarafından çalıştırılan filtre programları veya arama motorları gibi denetim araçları kullanabilirler.²⁰⁹

2.3. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ DENETLENMESİNİN ÇALIŞANLAR ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Örgütlerde kullanılan denetim teknikleri internetin ve bilgisayarın yanlış şekilde kullanımına engel olamamaktadır. İş yerlerinde denetim için kullanılan şifreleri kırma yolunda uğraşlar da olmaktadır. Cracking (kod kırıcılığı) ve şifreleri çözen çeşitli programlar ile denetim ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır.²¹⁰

Şifre kırma kod ve programlamanın alanına girmekte ve bu anlamda bilgisi olan kişilerce yasal olmayan yollarla yapılmaktadır. Kod kırıcılar (hacker) bilgisayar sistemlerine müdahale eden, üst seviyede teknik bilgisi olan, kendi bilgisayarı dışındaki bilişim sistemlerinin rutin işleyişini değiştirebilen veya çalışmaz hale getiren kişilerdir. Kırıcı Türk Dil Kurumu'nun tanımına göre; bilgisayar ve iletişim teknolojileri hakkında

²⁰⁷ Er, (2007), a.g.e., s.27,54.

²⁰⁸ "İşyerinde Özel Amaçlarla İnternet Kullanımının İş İlişisine Etkileri", www.insangucu.com.tr /default.aspx?pid=29660&nid, 10.02.2009.

²⁰⁹ "Bilgisayar ve İnternetin Çocuklar Üzerindeki Olumsuz Etkileri ve Alınabilecek Önlemler", www.kayram.net/edergi /15/internet.pdf, 10.02.2009.

²¹⁰ Yalçın, (2003), a.g.e., s.87.

bilgili olan, bilgisayar programlama konusunda ileri seviyede yazılımlar geliştiren kişidir.²¹¹

Kırma (hack) eylemleri genelde maceracı kişiler tarafından merak arzusuyla yapılır. Kırma bilişim suçlarından sayılmaktadır. Kırma işlemleri teknolojinin gelişmesiyle daha da gelişmiş düzeyde ve daha geniş kapsamlı olarak yapılmaya başlanmış ancak kırma sebebi çıkar sağlamak olarak kalmış, değişmemiştir.

Örneğin; önceden bedava telefon görüşmesi yapabilmek için kırma işlemi yapılırken bugün kırıcılar online (çevrimiçi) bankacılık işlemlerine sızarak bulduğu kredi kartı şifreleriyle alışveriş yapmakta, para transferleri yapmakta, bilgisayar sistemlerini durdurmaktadırlar. Kırma işlemlerine internet sitelerine ve bilgisayar sistemlerine zarar verme, kıymetli bilgilerin çalınması, kırma işi yapan özel yazılımlar dahildir. Aşırı merak, kendi başına başarı elde etme, asosyal kişiliğin dışı yansıması, dışlanma, uyumsuzluk gibi nedenler kişileri kırma eylemine itebilmektedir.²¹²

2004 yılında yapılmış olan bir araştırmaya göre; Türkiye’de kırıcılığa özenen ve bunu bir başarı olarak gören 14–40 yaş arası bir grup görülmektedir. İnternetteki haber grupları, IRC sohbet siteleri, hack site portalları bu kişilere başkalarının bilgisayarına nasıl girileceğini, sitelerin nasıl kırılacağını ve bilgilere nasıl ulaşılacağını, sistemlerin açık noktalarını kullanmanın yöntemlerini öğretmektedirler.²¹³

Amatör kırıcı (lamer); profesyonel bir kırıcı, kişi ya da kişilerin tasarladıkları internet sayfalarında paylaşılan bilgiler üzerine kendini yetiştiren, hatta bu sayfalarda denemeler yapan kişidir. Meydan okuma, kendini ispat etme gibi amaçları vardır.²¹⁴

Profesyonel kırıcı; amatörlerin yaptığı işlemleri yaparken aynı zamanda kırma işlemi internet sayfalarında öğreten, kırma işlemi yapan yazılım ve donanımları tasarlayan kişidir. Bireysel veya örgüt halinde çalışırlar. Maddi çıkar sağlamanın yanında saldırganlık, bilgisayar sistemine zarar verme, örgütlü suçlar işleme eylemlerine bu kişilerde rastlanır.²¹⁵

²¹¹ TDK, (2010), a.g.e.

²¹² www.kayram.net/edergi/15/internet.pdf, a.g.e., 10.02.2009.

²¹³ www.kayram.net/edergi/15/internet.pdf, a.g.e., 10.02.2009.

²¹⁴ T.C. İçişleri Bakanlığı, Araştırma ve Etütler Merkezi, www.arem.gov.tr/-, 16.03.2009.

²¹⁵ T.C. İçişleri Bakanlığı, Araştırma ve Etütler Merkezi, www.arem.gov.tr/-, 16.03.2009.

Bilgisayar sistemlerine ve bu sistemlerle yürütülen faaliyetlere zarar veren kırıcı saldırıların insanlara, firmalara ve dolayısıyla devletlere verdikleri zararlar büyüktür.²¹⁶

Ancak bu konuda çalışanlar kullandıkları bilgisayarlar ile iş dışında alana yönelmektedirler. Bunu belli bir yerel ağ içinde yer alan bilgisayarlar ile yapabilmektedirler. Bir kurum içinde aynı ağ bağlantısı içindeki bilgisayarlarda birlikte oyun oynanabilmektedir. Birbirine bağlı bilgisayarlar ile dosya gönderilerek çalışanlar birbirlerine oyun gibi iş dışı dosyalar gönderebilirler. MSN olarak bilinen paylaşım sitesi ile de birbirleriyle iletişim içinde olabilirler. Ancak MSN'ye iş konusunda gönderilen e-postaların hızlı iletilmesi için izin verilmektedir. MSN dışındaki sohbet ve iletişim sitelerinin kullanımı engellenmektedir. Fakat şifreler kırılarak veya iş için kullanım görünümü altında amaç dışı olarak da çalışanlarca kullanılmaktadır.²¹⁷

2.4. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI VE ÇALIŞAN MOTİVASYONU ARASINDAKİ İLİŞKİ

Organizasyon içerisinde uyumun sağlanması ve sürdürülmesi, çalışanlar için işin zevkli hale gelmesi örgütün etkinliği ve verimliliği açısından önemlidir.

Etkinlik, örgütün amaçlarını gerçekleştirme derecesidir. Verimliliği bir ölçüt olarak alır, verimlilikten daha geniş bir kavramdır. Etkinlik, örgütün çıktılarının ekonomik, siyasal, teknolojik yollardan en üst çıkarılması olarak da tanımlanmaktadır.²¹⁸ Etkinlik; bireysel etkinlik, grupsal etkinlik ve örgütsel etkinlik olarak üçe ayrılarak da incelenmektedir.²¹⁹ Verimlilik çıktının girdiye oranını ifade eder. Verimlilik işlerin doğru yapılmasıyla; etkinlik ise doğru işlerin yapılmasıyla ilgilidir. Verimlilikte önemli olan girdiler ve çıktılar; etkinlikte ise çıktılar, sonuçlar ve bunların etkileridir.²²⁰

Çalışanların örgütün başarılı olması yolunda uğraş vermeleri için kendi hedeflerine ulaşma yollarının açık olması gereklidir. Yöneticilerin organizasyondaki

²¹⁶ www.kayram.net/edergi/15/internet.pdf, a.g.e., 10.02.2009.

²¹⁷ a.g.e., s. 98-102.

²¹⁸ Dicle, (1975), a.g.e., s.25-44.

²¹⁹ F.P.Drucker (1994), **Etkin Yöneticilik**, (Çev. A.Özden, N.Tunalı), Eti Kitapları, İstanbul, s.44.

²²⁰ Drucker, (1994), a.g.e., s.44; B.Kobu, (1993), **Üretim Yönetimi**, İ.Ü.İşletme Fakültesi Yay., S:260, İstanbul, s.31,32.

uyumun oluşabilmesi için çalışanların hedeflerine ulaşmaları hususunda uygun olan imkânları sağlamaları zorunludur. Bu sayede çalışanlar kendilerini geliştirebilecek, örgüt için çaba harcayacak sonuçta örgüt verimli ve başarılı olacaktır. Yöneticilerin bu hususta çalışanların en uygun çalışma koşullarında çalışmalarını sağlamaları, başarılı olabilmeleri için onları teşvik etmeleri, örgüte katkıda bulunabilmeleri için eğitimlerine ve kendilerini geliştirmelerine imkân tanımaları gerekir.²²¹

Örgütün etkinliğinin işgörenlerin çabalarıyla mümkün olması nedeniyle yöneticilerin, örgütsel başarılar için uğraşan çalışanlara destek olmaları, uygun iş ortamını sağlamaları, bu iş ortamını geliştirmeleri, çalışanları işlerine bağlayacak şekilde onları teşvik etmeleri, çalışanlara güvenmeleri, onların iş ortamındaki ihtiyaçlarıyla ilgilenmeleri, fiziksel, sosyo-psikolojik ve ekonomik motiv araçlarını kullanmaları önem arz etmektedir.

Bunun yanında çalışanların daha istekli çalışabilmeleri için daha başarılı ve etkili olmalarının gerekliliği sebebiyle onların eğitimlerine ve kendilerini geliştirmelerine önem vermeleri gerekmektedir. Etkin olma veya olmama motive etme ve etkileme yeteneği ile ilişkilidir. Motivasyonun sağlanması da iletişim ile gerçekleştirilir.²²²

İşgörenlerin verimliliğini sağlamada iş çevresi, işgörenin belirli becerilere sahip olması olan liyakat, işgöreni davranışa yönlendirecek araçları anlatan motiv önemlidir.²²³ Örgütsel iletişim de verimliliğin ve kalitenin temelini oluşturup, yönetimin en önemli araçlarından olmaktadır.²²⁴

Yetenek bir kişinin üstesinden gelebileceği şeyi, potansiyel başarıma gücünü tanımlar. Verim ise bir kişinin bir görevi yapmaktan doğan başarabildikleridir. Bu kavramlar arasında bir ilişki vardır. Bir kimsenin verimi yani ortaya çıkardığı iş, onun yeteneğine yani o işi becerebilmesine ve iş yapma arzusunu arttıran güdülenmesine bağlıdır. Verimliliği arttırmak için en yetenekli olup bu yeteneğini kullanabilecek kişileri en fazla güdülemek gerekir.²²⁵

²²¹ Tokat; Aşkun, (2003), a.g.e., s.49; eab.ege.edu.tr/pdf/10_1.pdf, 21.01.2010.

²²² M.Tosun, (1981), **Örgütsel Etkililik**, TODAİE Yay., Ankara, s.2,3.

²²³ Demirci, (1999), a.g.e., s.4.

²²⁴ Yatkın, (2008), a.g.e., s.21.

²²⁵ Hasan Ekinci; Abdullah Yılmaz, (2002), "Kamu Örgütlerinde Yönetimsel Etkinliğin Arttırılması Üzerine Bir Araştırma", **Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi**, S:19, Kayseri, s.35-50.

Bir işletmede yetenekli insan en önemli kaynaktır. İşletmelerin verimli olabilmeleri için yetenekli ve bağlı olduğu işletme için o işletmenin hedeflerini kendi hedefleri gibi benimseyerek uğraşacak insanlara ihtiyacı vardır. Bu bağlamda işletmelerin insan kaynağının üzerinde önemle durmaları gerekmektedir.²²⁶

Örgütlerin bir sermaye unsuru olarak insana yatırım yapmaları ve bu kaynaktan en fazla yararlanabilmek için onu tatmin etmeleri, gelişmelerine katkıda bulunmaları gerekir. Böylece bireyler yöneticilerce motive edilmiş olurlar.

Motive olmuş bir birey örgüte bağlanacak, örgüt için isteyerek çaba sarf edecektir. Buna bağlı olarak örgüt içinde diğer çalışanlarla işle ilgili veya iş dışında ilişkiler içerisinde bulunacak onları da örgüt konusundaki düşünce ve inançları ile etkileyecektir. İşletme içinde kurulan gruplarda ilişkiler gelişecek, grup çalışmalarında başarı sağlanacak, sarf edilen çaba başarı sağlandıkça artacaktır. İlerleme yolunun açık olduğunu gören bireyler terfi için uğraşacak ve bunu elde ettiğinde örgüt için daha çok emek verecek ve sonuçta daha çok başarı elde edilecektir.²²⁷

Bilgi teknolojilerinin öneminin yadsınamaz olduğu çağımızda örgütler varlığını sürdürmek, ayakta kalabilmek ve faaliyetlerini yürütebilmek için bu kavramları benimsemek ve kendilerinin bir parçası durumuna getirmek zorundadırlar. Örgütler bilgi teknolojilerinden yararlanırken planlama, örgütlendirme, yürütme, koordinasyon, denetim fonksiyonlarını sistemli bir şekilde devam ettirmiş olurlar. Bilgi teknolojilerinin varlığı ile etkili bir kontrol mekanizması kurarak örgütün verimini düşürmemesini sağlar, bu konuda önlemler alırlar.²²⁸

Bilgi teknolojilerinin doğru ve etkili kullanımıyla işletmeler işlerini daha kolay yürütür, değişime açık olarak rekabet ortamına uyum sağlar, daha iyi hizmet sunulur. Örgüt içinde bilgi teknolojilerinin doğru kullanımı ile maliyetler düşürülür, fikir alışverişi hızlı, güvenilir ve ucuz bir şekilde gerçekleştirilir, zamandan tasarruf edilir.

Örgüt içinde ve dışında kolay ve hızlı iletişim sağlanır, örgütün tedarikçiler, yatırımcılar gibi dış çevre unsurlarıyla kolay iletişim kurulur, diğer örgütlerden haberdar

²²⁶www.web.deu.edu.tr/iibfdergi/dergiarsiv.pdf., 12.03.2010; www.iibf.erciyes.edu.tr/dergi/03_Ekinci_Yilmaz.pdf, 10.03.2010.

²²⁷ A.Baransel, (1993), **Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi**, C:1, S:257, İ.Ü.İşletme Fakültesi Yay., İstanbul, s.38.

²²⁸ Tokat, Aşkun, (2003), **a.g.e.**, s.9; Tosun, (1981), **a.g.e.**, s.2,3.

olunur, onlarla kıyaslama yapılarak rekabet edebilme ve tehlikelerle başa çıkma olanağı elde edilir. Örgüt içinde yöneticilerle iletişim kolaylaşarak katılım sağlanır, hiyerarşinin olumsuz etkileri azaltılır, sadelik sağlanır, farklı fikirler bir araya getirilerek ortak kararlar alınır. Böylece örgüt etkili ve verimli olma yolunda bilgi teknolojileri aracılığıyla ilerler.²²⁹

İnternetin hatalı kullanılması ise kişilere ve örgüte bazı zararlar getirir. Çalışanların motivasyonunu dolayısıyla verimini düşürür, büyük işgücü kayıplarına yol açar. Bir araştırmaya göre, işyerinde amaç dışı internet kullanımı en çok pornografi, banka işlemleri daha sonra ise e-mail okuma, internette sohbet, oyun oynama, müzik dinleme, alışveriş yapma ve haber okuma nedenleriyle olmaktadır. İnsan kaynakları yöneticileri bu konuda sürekli şikâyet almakta ve bu şikâyetlerin % 56'sı konuşarak uyarı yapılma yapılması yoluyla çözülmektedir.

İnternetin amaç dışı hatalı kullanımı işyerlerini maddi açıdan zorlamakta, işyerlerini yasal risklerle de karşı karşıya bırakmaktadır. Bir araştırma İngiltere'de bir şirketin amaç dışı internet kullanımının iş dünyasına yıllık 9 milyar dolarlık bir zarar verdiğini ortaya koymuştur.

Bazı yöneticiler internet kullanılmasına izin verilmesinin kişilerin verimini arttırabileceğini, onları motive edebileceğini düşünerek yasakları azaltmanın günde yarım saatlik kişisel gezintinin kabul edilebilir olduğunu düşünmektedirler. İşyerlerinde internete izin verilmekte, ancak bazı zararlı olabilecek sitelere erişilememekte olmasının nedenlerinden biri de budur. Fakat yöneticiler internete izin verilmesinde asıl amacın bilgi edinme, kendini geliştirme ve işle ilgili araştırma yapma olduğunu vurgulamaktadırlar. Yöneticiler kendisine ait odası bulunan çalışanların daha fazla kaytarmaya yönelik davrandığına dikkat çekmektedir. Bu durum da çalışanların takip edilmediklerini düşündüklerinde bu konuda daha özgür davrandıklarını gösterir.²³⁰

Bir internet sitesinin yaptığı araştırmaya göre bir işyerinde çalışanların % 73'ü işle ilgili olmayan aktivitelerle ilgilenmektedir. Kadınlar erkeklerden daha kolay motivasyonlarını yitirmektedir, daha fazla boş zaman geçirmeye eğilimlidir ve boş

²²⁹A.Kurgun, A.Özdemir, H.Kurgun, Z.Bakıcı, (2008), "Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Arttırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesi'nde Bir Uygulama", **DEÜ SBE Dergisi**, C:10, S:2, İzmir, s. 29-40.

²³⁰ www.turk.internet.com/portal/yazigoster.php, 21.01.2010.

zamanlarda en çok internete girilmektedir. Bu araştırma üniversite ya da yüksek lisans mezunu çalışanların daha çok internet nedeniyle işten uzaklaştığını ve bu kişilerin bu davranışlarını zaman öldürme olarak görmediklerini ortaya koymuştur. Yenibiriş.com internet sitesinin 20 bin kişiye yaptığı anket sonuçlarına göre de internette gezinme % 37 ile çalışanların işyerinde yaptığı aktivitelerin başında gelmektedir.²³¹

Türk Psikologlar Derneği'ne göre çalışanların işyerinde boşa zaman geçirmeleri özellikle de internette gezinmelerinin ve işlerine motive olamamalarının çeşitli nedenleri vardır. Bunlar; yöneticilerin tutumları, işten zevk almama, işinden memnun olmama, yapılan işin kişiyi motive edememesi, yeterince zorlayıcı veya kişisel gelişime olanak tanıyıcı olmaması, alınan ücret ya da maaşların yeterli olmaması, başarıların ödüllendirilmemesi, çalışma koşullarından ve iş arkadaşlarının davranışlarından memnun olamamanın sonucunda motivasyon düşüklüğü, hedeflerin belirgin olmaması veya ulaşılmasının çok zor olması, çok uzun çalışma saatleri veya işin stresli olması yüzünden çalışmaya adapte olamamadır. 22–27 yaş arası özellikle de bekâr çalışanların işlerini yetiştirme telaşlarının olmaması nedeniyle interneti en çok amaç dışı olarak kullanmaktadırlar.²³²

Bilgi teknolojilerinin özellikle de internetin işyerlerinde yarar getirmesi amaçlanırken zarar getirmemesi için çalışanlar işlerine motive edilmeli, motivasyonlarını bozacak eylemlerden kaçınmaları sağlanmalıdır. İnternet bağımlılık haline dönüşmemeli, internete bağımlı olan çalışanlara işleriyle ilgili daha çok görev verilmeli, iş değişikliği yapılmalı veya ilgi duydukları konularda görev verilerek işleri genişletilmeli, motive edilmeleri sağlanmalıdır. Psikologlar bilgisayar bağımlılığının zararlı madde bağımlılığından daha tehlikeli olduğunu, bu bağımlılığın türlerinin olduğunu öne sürmektedirler.²³³

Bunlar; bilgisayar bağımlılığı, bilgisayar oyunlarına bağımlılık, internet bağımlılığı, sanal sohbet bağımlılığı ve web temelli tavla vb grup oyunlarına olan bağımlılıktır. Bu bağımlılık türleri kişiyi işten uzaklaştırmakla kalmayıp işten koparmakta hatta işe geç gelmelerine ve eve iş götürülenlerin evde de işlerini yapmamalarına neden olmaktadır. Bu durum kişileri hayattan da koparmakta, insan

²³¹ www.turk.internet.com/portal/yazigoster.php, 21.01.2010.

²³² www.kenthaber.com/is-yerinde/, 16.03.2010.

²³³ Kurgun, (2006), **a.g.e.**, s.274-277.

ilişkileri iyi olmayan içine kapanık bireyler haline getirmektedir. Bu şekilde hayattan kopuk olan bireyler iş hayatlarında da başarılı olamamaktadır.²³⁴

²³⁴ www.minivizyon.com/internetin-zararlari/, 14.03.2010.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

**ÖRGÜTLERDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN AMAÇ DIŞI KULLANIMININ
ÇALIŞAN MOTİVASYONU İLİŞKİSİ: BURSA NİLÜFER
BELEDİYESİNDE BİR UYGULAMA**

3.1. KAMU KURUMLARINDA BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖNEMİ VE YARARLARI

Bilgi çağı toplumunda bilginin çok büyük bir güç olması sosyal, kültürel ve siyasal konularda değişiklikler oluşturmuştur. Artık bilgiye çok hızlı ulaşılmakta, ülkeler arası sınırlar kalkmakta, küreselleşme var olmakta, dünya standartları kullanılmaktadır.

Bireyler, kurumlar ve toplumlar gelişimleri süresince çeşitli olaylar geçirirler, değişimi farklı şekillerde yaşarlar. Bu değişimlerden toplumu en çok etkileyenler dönüşüm olarak adlandırılır. Bu tür değişimlerde toplumsal dinamiklerin de yenilendiği görülür. Devletler bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanarak, işlem maliyetlerini azaltır, hizmetlerini ekonomik olarak sürdürür, bürokratik işlemlerini azaltır, etkin olma yolunda ilerlerler. Bilişim teknolojileri sayesinde devlet vatandaşlara yeni çalışma kolları üretmeleri, yatırım yapmaları konusunda destek sağlar.²³⁵

Bilgi teknolojileri ile işler daha kolay ve kesintisiz yürütülmekte, verimlilik artmakta, hizmet kalitesi yükselmekte, şeffaflık artmakta, dünyaya ayak uydurmak kolaylaşmaktadır. Vatandaşların devletle iletişimi güçlenmekte, karar vermede birlik sağlanmakta, kurumsal ve toplumsal gelişim sağlanmaktadır.

İnternetle iletişimin devletlere sağladığı yararları şöyle sıralayabiliriz:²³⁶

- İnternet daha az sayıda personelin istihdam edilmesini sağlamış, böylece maliyetlerin düşmesini, verimliliği ve kaliteyi arttırmıştır.
- Kamuya ait bilgileri tek kaynaktan tüm ülke için aynı içerikte sunmuş, vatandaşın kamu hizmetlerine erişimini, isteklerini bildirmesini hızlandırmıştır.
- Form doldurma, onaylama gibi konularda uygulamaların tek bir yerden, daha kolay yapılmasını sağlamıştır.
- Memurların hizmetle ilgili kişisel tutum ve davranışlar göstermelerini ortadan kaldırmıştır.

²³⁵ Bükeç, (2007), a.g.e., s.25.

²³⁶ T.C. İçişleri Bakanlığı Araştırma ve Etütler Merkezi, www.arem.gov.tr/, 16.03.2009.

— Devletin ihale, kanun gibi aktiviteleri konusunda vatandaşın bilgilendirilmesini kolaylaştırarak hizmetleri şeffaflaştırmıştır.

— Vatandaşın nüfus işlemleri, fatura tahsilâtı, pasaport müracaatı, emeklilik işlemleri gibi işlerini kısa sürede yapmalarına imkân sağlamıştır.

E-dönüşüm; e-ticaret, e-iş, e-kurum gibi uygulamaları içeren, bunların kurumlarda uygulanmasını ifade eden bir eylemdir. E-dönüşüm (elektronik dönüşüm); bir kuruluşun küresel değişime ayak uydurarak, örgütsel verimliliğinde, kurum kültüründe sağladığı değişimdir. Elektronik dönüşüm artık kurumların iş süreçlerini optimum hale getirmek, verimlilik ve üretkenliklerini arttırmak için gerekli görmek zorunda oldukları bir değişim sürecidir. E-dönüşüm hantal, bürokratik, emredici yönetimi ortadan kaldırmaya yönelik bir dönüşümdür.²³⁷

Ülkemizde 2003 yılından itibaren kamu kurumlarının internetten yararlanarak hizmet verebilmeleri amacıyla Devlet Planlama Teşkilatı tarafından 'E-dönüşüm Türkiye' adlı bir proje ortaya koyulmuştur. Bu yolla ülkemizdeki çalışmalar tek bir çatı altında toplanmıştır. Şeffaf, katılımcı ve çağdaş bir anlayışla kamu hizmetlerinin internetten verilmesinin yolunu açan proje eğitim, sağlık, ticaret hizmetlerini kapsamaktadır. Bu proje vatandaşlar, işletmeler, kamu kurumları arasında bilgi toplumuna dönüşümün uyum içerisinde ve bütün olarak yürütülmesini amaçlamaktadır.²³⁸

Günümüzde uygulanan e-devlet uygulamaları bilgi çağının getirmiş olduğu bir yeniliktir. Hizmet sürecinde etkileşim sağlamada kamu kurumlarına yardımcı olmaktadır. Vatandaşın devletten alacağı hizmetin internet üzerinden sağlanması önemli bir gelişmişlik göstergesidir. İnternet devlet kuruluşlarının verdiği hizmete yardımcı niteliğinde karşımıza çıkmaktadır.²³⁹

E-devlet, devletin vatandaşlara karşı sorumlu olduğu hizmetler ile vatandaşın devlete karşı yükümlülüklerini karşılıklı olarak yürütmelerinin elektronik ortamda sağlanmasıdır.

²³⁷ Arifoğlu, (2004), **a.g.e.**, s.3-4.

²³⁸ Bardakçı, (2007), **a.g.e.**, s.28-30.

²³⁹ K.Özer, (2002), **e-Devlet Yolunda Türkiye**, Bilişim Derneği Yayınları, İstanbul, s.46.

E-kurum; işlemlerini elektronik ortamda yürüten kurumdur. E-hizmet ise bir kurumun sanal ortamda sunduğu hizmetlerin tamamıdır. Bu kavramlardan yola çıkılarak ortaya atılan yeni bir kavram da e-birey kavramıdır. E-birey; e-devlet olarak adlandırılan sanal devlet yapısında bulunan hizmetlerden yararlanan ve devlete karşı görevlerini bilgisayar ve internet aracılığıyla sanal ortamda yerine getiren kişidir.

E-toplum; toplumlar arasında ve toplum içinde örgütler arası ağları birbirlerine bilgi teknolojileri ile bağlayan grup ve bireyleri, erişime açık olan veri ve bilgi depolarını kapsamaktadır.²⁴⁰

Bilgi teknolojilerini kullanan kamu kurumları ve özel kurumlarda nitelikli işgücü önem kazanır. Firmalar ve devlet daha yalın, esnek ve verimli bir yapıya yönelir. Devlet mekanizması daha az maliyetle daha iyi işler hale gelir. Bilgi teknolojilerinin doğru, etkin ve bilinçli bir biçimde kullanılması zorunludur. Bilgi teknolojilerinin yanlış kullanımı riskler oluştururken ekonomik kalkınmayı da olumsuz etkileyebilir.²⁴¹

Sonuç olarak, geleneksel kamu yaşantısında vatandaş veya kurumlarla ilgili konular yüz yüze görüşülürken, artık vatandaş-devlet bağlantısı bilgisayarlar aracılığıyla sanal ortamda sağlanmakta, işlemler bilgisayar üzerinden yapılmaktadır.

3.2. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Bu araştırmada bilgisayar ve interneti amaç dışı kullanan çalışanların motivasyonlarının amaç dışı bilgi teknolojileri kullanımıyla ilişkisi nasıl etkilendiği, örgütlerde motivasyonun sağlanmasının önemi ve örgüte katkıları araştırılmaktadır.

3.3. ARAŞTIRMANIN AMACI

İçinde buldukları rekabet ortamına uyum sağlamak, diğer örgütlerle kendilerini karşılaştırmak ve verimli olabilmek amacıyla örgütler motivasyon kavramına önem vermek ve kendilerini geliştirmek durumundadırlar. Örgütler kendilerini geliştirebilmek için bilgi teknolojilerinden en iyi şekilde yararlanmak zorundadırlar.

²⁴⁰ Arifoğlu, (2004), **a.g.e.**, s.3-15

²⁴¹ **a.g.e.**, (2004), s.3-15.

Bu araştırmanın amacı, örgütlerde çalışanların bilgi teknolojilerini kullanırken nelerle uğraştıklarının, bunlardan nasıl ve neden etkilendiklerinin, motivasyonları ile bilgi teknolojilerini işyerlerinde amaç dışı kullanmaları arasında nasıl bir ilişki olduğunun, yöneticilerin bu duruma nasıl yaklaştıklarının ve örgütün bu durumdan nasıl etkilendiğinin ortaya koyulmasıdır. Örgütlerde en önemli kavramlardan biri olan bilgi teknolojileri motivasyon ile ilişkilendirilerek, bilgi teknolojilerinin motivasyonla olumlu veya olumsuz yönde ilişkisi tartışılacaktır.

3.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Küreselleşen dünyada her toplum hızla yaşanan değişime ayak uydurmak, bu amaçla da bilime ve bilgiye önem vermek durumundadır. Gelişmemiş toplumlar dahi dünyada yaşanan bu hızlı değişime uyum sağlamak zorunda kalmışlardır. Bilgi toplumuna geçişle birlikte bilgi her şeyin önüne geçmiş, bilgiye verilen önem artmış, insan kaynakları örgütlerin en önemli kaynağı olmuştur. Artık bilgiyi sadece kullanmak yeterli olmamakta, kullanılacak bilgiyi üretmek, işlemek ve paylaşmak gerekmektedir.

Günümüzde örgütlerde en çok insan kaynaklarına yatırım yapılmaktadır. Nitelikli, değişime açık, kendini geliştiren ve bunu sürekli kılan çalışan örgütler için en değerli varlık halini almıştır. Dünyadaki bu değişimle birlikte ülkemizde de kamu sektöründe işler bilgisayarlar üzerinden yürütülmeye başlanmış, vatandaşlar devlet kurumlarıyla olan işlerini internetten sürdürmeye başlamıştır. Böylelikle işler daha kolay, hızlı ve güvenli bir şekilde çözümlenmeye başlanmıştır.

Vatandaşlar görüşlerini, isteklerini ve şikâyetlerini kamu kurum ve kuruluşlarına iletebilme imkânına kavuşmuştur. Katılımcılık artmış, vatandaşlar yaşadıkları kentte ve ülkelerinde söz sahibi olmuştur. Bilgi teknolojilerinin kamu sektöründe kullanılması çalışanların da işlerini kolaylaştırmış, bürokrasinin olumsuzluklarını azaltmıştır.

Özel sektörde de bilgi dolayısıyla bilgi teknolojileri önem kazanmıştır. Rekabetin önem kazanmasıyla işletmeler birbirlerinin önüne geçebilme, çevredeki tehlikeleri algılayıp önlem alma ve diğer işletmelerle kendilerini kıyaslama çabasına girmişlerdir. Bilgi teknolojileri aracılığıyla bunu daha rahat yapabilme imkânı elde etmişlerdir.

İşletme içinde de yürütülen işler kolaylaşmış ve hızlanmıştır. Planlama, organize etme, yürütme, kontrol işlevleri daha kolay sürdürülmeye başlanmıştır. İşletmeler daha iyi hizmet vermeye, daha etkili ve verimli olarak başarı sağlamaya başlamışlardır.

İşletmelerin etkili ve verimli olabilmesi, kurum ve kuruluşların kaliteli hizmet verebilmesi ve başarı sağlaması için motivasyona önem vermeleri gerekmektedir. Motive olmuş bireyler işyerlerinde daha yüksek performans göstermekte, işlerinden memnun olmakta, bu durum kendi yaşantılarına ve sağlıklarına da katkı sağlamaktadır. Dolayısıyla motive olmuş bireyler daha başarılı olmakta ve çalıştıkları kuruluşa başarı getirmektedirler. Bunun yanında motivasyonun sağlanması ile örgüt içinde katılım artmakta, iletişim güçlenmektedir, ast-üst ilişkileri kolaylıkla yürütülmektedir.

Bu nedenlerle örgütler için motivasyon verimli olma yolunda en önemli unsurlardan biridir. Yöneticiler çalışanların motivasyonunu sağlama ve arttırmanın yollarını aramalı, çalışanları iyi bir biçimde tanıyarak onlara uygun motivasyon araçlarını kullanmalıdır.

3.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Bu çalışmada ana hipotez çerçevesinde oluşturulmuş olan şu alt hipotezler test edilecektir.

Ana Hipotez: Örgütlerde çalışanların işyerlerinde bilgi teknolojilerini kullanmaları ile motivasyonlarının sağlanması arasında bir ilişki vardır.

Alt Hipotezler:

H1: Araştırma kapsamındaki çalışanların cinsiyetine göre motivasyon sağlama ile işyerinde bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında bir farklılık vardır.

H2: Araştırma kapsamındaki çalışanların cinsiyetine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.

- H3:** Araştırma kapsamındaki çalışanların cinsiyetine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.
- H4:** Araştırma kapsamındaki çalışanların eğitim düzeylerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı beklentiyi algılamaları arasında farklılık vardır.
- H5:** Araştırma kapsamındaki çalışanların eğitim düzeylerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.
- H6:** Araştırma kapsamındaki çalışanların eğitim düzeylerine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.
- H7:** Araştırma kapsamındaki çalışanların yaşlarına göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı beklentiyi algılamaları arasında farklılık vardır.
- H8:** Araştırma kapsamındaki çalışanların yaşlarına göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.
- H9:** Araştırma kapsamındaki çalışanların yaşlarına göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.
- H10:** Araştırma kapsamındaki çalışanların internet kullanma sürelerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık vardır.
- H11:** Araştırma kapsamındaki çalışanların internet kullanma sürelerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.
- H12:** Araştırma kapsamındaki çalışanların internet kullanma sürelerine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.

- H13:** Araştırma kapsamındaki çalışanların evde internet kullanma sürelerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık vardır.
- H14:** Araştırma kapsamındaki çalışanların evde internet kullanma sürelerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.
- H15:** Araştırma kapsamındaki çalışanların evde internet kullanma sürelerine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.
- H16:** Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internet kullanma sıklığına göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık vardır.
- H17:** Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internet kullanma sıklığına göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.
- H18:** Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internet kullanma sıklığına göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.
- H19:** Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde günlük internet kullanma süresine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık vardır.
- H20:** Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde günlük internet kullanma süresine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.
- H21:** Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde günlük internet kullanma süresine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.

H22: Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internete izin verilmesini istemelerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık vardır.

H23: Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internete izin verilmesini istemelerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.

H24: Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internete izin verilmesini istemelerine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.

3.6. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI

Bu araştırmanın evrenini işyerlerinde bilgi teknolojilerini kullanan örgütler oluşturmaktadır. Örneklemini ise, Bursa Nilüfer Belediyesi'nde bilgi teknolojilerini işyerinde kullanan çalışanlar oluşturmaktadır. Anket sonuçları 97 kişi üzerinden değerlendirilmiştir.

3.7. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmada birincil veri derleme yöntemlerinden anket ve görüşme tekniği kullanılmıştır. Anket elden dağıtılarak; görüşme yöneticilerle yüz yüze görüşülerek uygulanmıştır. İkincil veri olarak ise çeşitli kitap, bilimsel dergiler, makaleler, tez ve internet kaynaklarından yararlanılmıştır.

Çalışmada literatür taramasının yapılarak teori kısmının oluşturulmasının ardından bilgi teknolojilerinin işyerlerinde kullanılmasının çalışan motivasyonu ile ilişkisinin araştırılması amacıyla anket uygulanmıştır. Anket hazırlanırken Karaduman (2002), Aygün (2007), Turunç (2006), Er (2007), Bukeç (2007), Kaplan (2007), Çiçek (2005) ve Ceylan (2003) tarafından hazırlanmış olan araştırmalardan faydalanılmıştır.

Nilüfer Belediyesi'nde görev yapan çok sayıda kişi olması ve çalışanların internet kullanımı konusunda hatalı davranışlarının olması nedeniyle Bursa Nilüfer

Belediyesi'nde çalışan 120 kişiye anket uygulanmış, ancak 97 kişiden sonuç alınmıştır. Yöneticilere uygulanan görüşme ile anket desteklenmiştir. Görüşme yöntemi 24 yöneticiye uygulanmış olup 19'undan cevap alınmıştır.

Anket çalışanların demografik özelliklerini, bilgi teknolojilerini kullanmalarına ilişkin durumlarını ve motivasyonlarını inceleyen 4 kısımdan oluşmaktadır. Ankette 5'li likert ölçeği kullanılmıştır.

Anketin ilk kısmında çalışanların demografik özelliklerini ve bilgi teknolojilerinden ne kadar yararlandıklarına dair 8 ifade bulunmaktadır. İkinci kısım kişilerin interneti kullanma amaçlarına dair 10 ifadeden oluşmaktadır. Üçüncü kısımda çalışanların işyerinde internet kullanılmasından bekledikleri ve bundan sağladıkları faydayı tespit etmek amacıyla 17 ifadeden yararlanılmıştır. Son kısımda ise, bilgi teknolojilerinin motivasyonla ilişkili olarak çalışanları nasıl etkilediğini incelemek için 21 ifadeden yararlanılmıştır.

Yöneticilere görüşme tekniği uygulanırken bilgi işlem uzmanlarından da elde edilen verilere yer verilmiştir. Çalışanların bilgi teknolojilerini kullanmaları ve motivasyonlarının sağlanmasına ilişkin 13 soru toplam 19 kişiye yöneltilmiştir.

Anket yönteminden elde edilen veriler SPSS paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan analiz ile güvenilirlik test edilmiş, tanımlayıcı ve buna bağlı olarak yorumlayıcı istatistiklere yer verilmiş ve son olarak araştırmanın hipotezleri Bağımsız İki Örneklem T Testi ve Tek Yönlü Anova Analizi ile test edilmiştir.

3.7.1. Güvenilirlik Sonuçları

Ankette çalışanların motivasyonu nasıl algıladıkları; beklenti, fayda ve interneti motivasyon aracı olarak algılama unsurları ile bağlantılı olarak incelenmiştir. Çalışanların amaç dışı internet kullanımından beklentileri ve bu durumun sağladığı faydalar ile interneti motive edici bir unsur olarak ele almalarına yönelik algıları incelenmiştir. Bu unsurlarla ilgili ayrı ayrı güvenilirlik analizi yapılmıştır. Elde edilen Cronbach Alpha değerleri tabloda yer almaktadır.

Tablo 3.1. Güvenilirlik Analizi

	Cronbach Alpha Değeri
Beklenti	0,917
Fayda	0,920
Araç	0,947

Tablodan anlaşıldığı gibi, Cronbach Alpha değerinin en yüksek olduğu kavram 0,947 değeri ile çalışanların interneti motive edici bir araç olarak görmelerine ilişkin algılarını inceleyen araçtır. Bu durum ankette araç bölümünün belirleyici olduğunu göstermektedir. Birbirine yakın değerlerde olan beklenti ve fayda bölümleri de 0,920 ve 0,917 değerleri ile kabul edilebilirdir.

3.8. ELDE EDİLEN BULGULAR

3.8.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Çalışanların demografik özellikleri ve bilgi teknolojilerini nasıl ve ne kadar kullandıklarına ilişkin verilerin analizleri verilecektir.

3.8.1.1. Demografik Özelliklere ve Bilgi Teknolojilerinin Kullanılmasına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Çalışanların cinsiyet, eğitim düzeyi, yaş, internet kullanma süresi, evde günlük internet kullanma süresi, işyerinde internete girme sıklığı, işyerinde günlük internet kullanma süresi ve işyerinde internete izin verilmesi değişkenlerinin dağılımlarına yönelik veriler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3.2. Çalışanların Demografik Özellikleri ve Bilgi Teknolojilerini Kullanmalarına Dair Veriler

ÇALIŞAN		FREKANS	YÜZDE
Cinsiyet	Bayan	39	40,2
	Bay	58	59,8
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	2	2,1
	Lise	25	25,8
	Önlisans	21	21,6
	Lisans	45	46,4
	Lisansüstü	4	4,1
Yaş	18-24	10	10,3
	25-34	40	41,2
	35-44	27	27,8
	45-54	19	19,6
	55-üzeri	1	1,0
İnternet kullanma süresi	1 yıldan az	0	0
	1-5 yıl	6	6,2
	5-10 yıl	43	44,3
	10 yıldan fazla	48	49,5
Evde internet kullanma süresi	1 saatten az	51	52,6
	1-2 saat	28	28,9
	3 saat ve üzeri	18	18,6
İşte internet kullanma sıklığı	Hiç	0	0
	Seyrek	13	13,4
	Bazen	29	29,9
	Çoğu zaman	30	30,9
	Her zaman	25	25,8
İşte internet kullanma süresi	Yarım saat ve altı	24	24,7
	1-2 saat	29	29,9
	2 saat ve üzeri	44	45,4
İnternete izin verilmesi isteği	Evet	93	95,9
	Hayır	4	4,1
TOPLAM		97	800

Görüldüğü üzere, çalışanların %40,2'si bayan, %59,8'i erkektir. Eğitim düzeyleri incelendiğinde %46,4 ile en fazla olan grup lisans mezunu olanlardır, en düşük grup ise %2,1 ile ilköğretim mezunlarıdır.

Yaş değişkenine bakıldığında %27,8 ile 35-44 yaş grubu en fazladır, en az çalışan ise %1,0 ile 55 yaş ve üzerindedir. İnternet kullanma süresi açısından %49,5 ile 10 yıl ve üzeri grubu en yüksek değere sahiptir. Evde internet kullanma süresi açısından incelendiğinde çalışanların %52,6'sının 1 saatten az internet kullandığı gözlenir.

İşyerinde internet kullanma sıklığı açısından %30,9 ile çoğu zaman en yüksek değerli grubu oluşturur. İşyerinde internet kullananların %29,9 ile 1 ile 2 saat arasında internet kullandığı gözlenmektedir. Çalışanların %95,9'u işyerinde internet kullanılmasına izin verilmesini istemektedir.

3.8.1.2. Çalışanların Bilgi Teknolojilerinden Beklentilerini, Sağladıkları Faydayı ve Bilgi Teknolojilerini Motivasyon Aracı Olarak Algılamalarına İlişkin Ortalamalar

Aşağıdaki tabloda araştırma kapsamındaki çalışanların beklentileri, sağladıkları fayda ve bilgi teknolojilerini araç olarak görmelerine ilişkin verilerle ilgili ortalamalar verilmiştir.

Tablo 3.3. Beklenti, Fayda ve Bilgi Teknolojilerinin Araç Olarak Algılanmasına Dair Verilerin Ortalamaları

	N	Minimum	Maksimum	Mean
Beklenti	97	1,12	5,00	2,6810
Fayda	97	1,12	5,00	3,3348
Araç	97	1,12	5,00	3,2198

Ortalamalara ait tabloda en yüksek ortalama değerinin 3,3348 ile faydaya ait olduğu görülmektedir. Çalışanların bilgi teknolojilerinin işyerlerinde kullanılmasından fayda sağladıkları anlaşılmaktadır. İkinci sırada 3,2198 bilgi teknolojilerini motivasyon aracı olarak görmeye ait ortalama yer almaktadır. Üçüncü sırada 2,6810 ile beklenti yer almaktadır. Buradan çalışanların işyerlerinde bilgi teknolojileri kullanımına izin verilmesinden fayda sağladıkları ancak bilgi teknolojilerini motivasyon sağlama ile ilişkili görmedikleri anlaşılmaktadır.

3.8.1.3. İnternetin Kullanılma Nedenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

İşyerinde internetin iş dışı amaçlarla kullanılma nedenlerine ilişkin çalışanlardan elde edilen veriler aşağıdaki gibidir.

Tablo 3.4. Çalışanların Bilgi Teknolojilerine Bakış Açıklarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

İnternetin Kullanılma Amaçları	1. Önem		2. Önem		3. Önem		4. Önem		5. Önem	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
E-mail	32	33,0	14	14,4	15	15,5	11	11,3	6	6,2
İnternette gezi	3	3,1	7	7,2	15	15,5	16	16,5	18	18,6
Sohbet	0	0	2	2,1	3	3,1	6	6,2	9	9,3
Kişisel işler	2	2,1	17	17,5	21	21,6	20	20,6	10	10,3
Haber	24	24,7	36	37,1	13	13,4	12	12,4	6	6,2
İş-Eğitim	30	30,9	17	17,5	16	16,5	8	8,2	8	8,2
Eğlence	4	4,1	2	2,1	2	2,1	13	13,4	21	21,6
Boş vakit aracı	0	0	3	3,1	11	11,3	5	5,2	12	12,4
Alışveriş	0	0	1	1,0	0	0	7	7,2	8	8,2
Müzik	2	2,1	0	0	1	1,0	10	10,3	6	6,2

Tablodan anlaşıldığı üzere, işyerinde iş dışı amaçlarla internetin kullanılma nedenleri konusunda birinci öneme en fazla %33,0 ile e-mail okumak sahiptir. Sohbet, boş vakit değerlendirme ve alışveriş amacıyla internete girmek birinci öneme sahip olmamıştır. İkinci öneme en fazla sahip olan değişken %37,1 değeri ile haber okumadır. Üçüncü öneme en fazla sahip olan unsur %21,6 ile kişisel işlerdir. %20,6 ile dördüncü öneme en fazla sahip olan unsur yine kişisel işlerdir. %21,6 ile beşinci öneme en fazla sahip olan değişken eğlence/oyundur.

3.8.1.4. Çalışanların Bilgi Teknolojilerinin İşyerinde Kullanılmasından Beklentileri, Sağladıkları Faydayı ve Bilgi Teknolojilerini Motivasyon Aracı Olarak Algılamalarına Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Anketin beklenti, fayda ve interneti kullanma amaçları ile ilgili bölümlerine ilişkin motivasyonlarının nasıl etkilendiği ile ilgili veriler aşağıdaki gibidir.

Tablo 3.5. Çalışanların Beklentilerine İlişkin Veriler

Beklenti	N	Min	Max	Ortalama	St. Sapma
B1.Monotonluktan kurtulmak	97	1,00	5,00	2,8557	1,18136
B2.İşime odaklanma	97	1,00	5,00	2,8763	1,19249
B3.Verimli olmak	97	1,00	5,00	2,9175	1,24725
B4.Zevkli hale getirmek	97	1,00	5,00	2,7010	1,16516
B5.İş dışı unsurlar	97	1,00	5,00	1,9794	1,24983
B6.Dikkat dağıtmak	97	1,00	5,00	3,0619	1,19734
B7.Çalışanlarla iletişim geliştirmek	97	1,00	5,00	2,7938	1,16313
B8.İşten arta kalan vakit	97	1,00	5,00	2,4536	1,13670
B9.Üstlerle iletişim	97	1,00	5,00	3,0412	1,21550
B10.İşle ilgili araştırma	97	1,00	5,00	2,3093	1,37962
B11.Performans artırma	97	1,00	5,00	2,7320	1,26257
B12.Kendimi geliştirmek	97	1,00	5,00	2,2784	1,26444
B13.Aktif olmak	97	1,00	5,00	2,5567	1,15442
B14.İşle ilgili sorunları çözmek	97	1,00	5,00	2,4536	1,38459
B15.İşimde başarı	97	1,00	5,00	2,6289	1,40178
B16.İşyerime katkı	97	1,00	5,00	2,6186	1,32636
B17.Dünyadaki gelişmeleri izlemek	97	1,00	5,00	2,3196	1,33500

Çalışanların örgütlerde bilgi teknolojileri kullanımına izin verilmesine ilişkin beklentilerini gösteren verilere göre en yüksek ortalama değerine 3,0619 ile dikkat dağıtmak; ikinci ortalama değerine ise 3,0412 ile üstlerle iletişim sahiptir. Buradan çalışanların işyerinin yoğun ve stresli ortamından uzaklaşmak amacıyla dikkat dağıtmak, dinlenmek için bilgi teknolojilerini kullanmalarına izin verilmesini istediklerini çıkarmaktayız. İkinci sırada üstlerine düşüncelerini iletme beklentisiyle bilgi teknolojilerini kullanmak istediklerini görmekteyiz.

Tablo 3.6. Çalışanların Sağladıkları Faydaya İlişkin Veriler

Fayda	N	Min	Max	Ortalama	St.Sapma
F1.Monotonluktan kurtulmak	97	1,00	5,00	3,0000	1,29904
F2.İşime odaklanma	97	1,00	5,00	3,1237	1,27686
F3.Verimli olmak	97	1,00	5,00	2,9897	1,38063
F4.Zevkli hale getirmek	97	1,00	5,00	2,9278	1,25206
F5.İşdışı unsurlar	97	1,00	5,00	3,2268	1,27070
F6.Dikkat dağıtmak	97	1,00	5,00	3,3814	1,18536
F7.Çalışanlarla iletişim geliştirmek.	97	1,00	5,00	2,9691	1,17663
F8.İşten arta kalan vakit	97	1,00	5,00	2,5155	1,18245
F9.Üstlerle iletişim	97	1,00	5,00	3,0722	1,26035
F10.İşle ilgili araştırma	97	1,00	5,00	2,2990	1,45892
F11.Performans artırma	97	1,00	5,00	2,7629	1,32109
F12.Kendimi geliştirmek	97	1,00	5,00	2,2887	1,35369
F13.Aktif olmak	97	1,00	5,00	2,6701	1,19654
F14.İşle ilgili sorunları çözmek	97	1,00	5,00	2,4948	1,44427
F15.İşimde başarı	97	1,00	5,00	2,7423	1,41626
F16.İşyerime katkı	97	1,00	5,00	2,6495	1,33885
F17.Dünyadaki gelişmeleri izlemek	97	1,00	5,00	2,4124	1,44880

Tablodan görüldüğü üzere, çalışanlar 3,3814 ortalama değeri ile en fazla dikkat dağıtmak için bilgi teknolojilerini kullandıklarında fayda sağlıyorlar. En düşük 2,2887 ile kendini geliştirme konusunda bilgi teknolojilerinden fayda sağlamamaktadırlar.

Çalışanlar şu an işyerlerindeki uygulamalar ile kendilerini geliştirme konusunda yeterli fayda sağlayamamaktadır.

Tablo 3.7. Çalışanların Bilgi Teknolojilerini Motivasyon Aracı Olarak Görmelerine İlişkin Veriler

Araç Olarak İnternet	N	Min	Max	Ortalama	St. Sapma
A1.İşime özen gösteririm.	97	1,00	5,00	2,8660	1,24690
A2.İletişim yeteneğim gelişir.	97	1,00	5,00	2,5567	1,19869
A3.İşle ilgili gelişmeler.	97	1,00	5,00	2,1856	1,24440
A4.İş performansı.	97	1,00	5,00	2,6289	1,21037
A5.Yeni teknolojilere daha kolay uyma.	97	1,00	5,00	2,2268	1,12273
A6.Benzer işleri inceleyerek kendi işimi geliştiririm.	97	1,00	5,00	2,2680	1,21205
A7.Kendi potansiyelim.	97	1,00	5,00	2,6907	1,13064
A8.Kendimi değerlendiririm.	97	1,00	5,00	2,7320	1,22912
A9.Özel işlerimi halledeceğimden işime vakit ayırırım.	97	1,00	5,00	2,8247	1,29108
A10.Mutlu olma	97	1,00	5,00	2,8041	1,23017
A11.Örgüte bağlanma.	97	1,00	5,00	3,1649	1,16976
A12.Eksiklerimi görebilirim.	97	1,00	5,00	2,7423	1,17507
A13.Kendimi işimle ilgili geliştirebilirim.	97	1,00	5,00	2,3711	1,12101
A14.Dünyadaki gelişmeleri takip	97	1,00	5,00	2,3093	1,12139
A15.İşyerime katkı.	97	1,00	5,00	2,3505	1,09012
A16.Verimli olma.	97	1,00	5,00	2,4742	1,15554
A17.Dinleneceğim için yoğunlaşma.	97	1,00	5,00	2,8660	1,18699
A18.İletişimden dolayı işi daha iyi yaparım.	97	1,00	5,00	2,8763	1,18372
A19.Devamsızlığım azalır.	97	1,00	5,00	3,0309	1,19420
A20.Zamanı etkin kullanırım.	97	1,00	5,00	2,7216	1,23104
A21.Planlı olma.	97	1,00	5,00	2,7938	1,18091

Verilere göre, çalışanlar en yüksek 3,1649 ile örgüte bağlanmak için bilgi teknolojilerini motivasyon aracı olarak algılamaktadır. İkinci sırada 3,0309 ile devamsızlığı azaltma konusunda motivasyonu bir araç olarak görmektedirler. En düşük değer 2,1856 ile işle ilgili gelişmeleri izlemeye aittir. Çalışanların en az işle ilgili gelişmeleri izlemek için bilgi teknolojilerini motivasyon aracı olarak algıladıklarını çıkarmaktayız.

3.8.2. Yorumlayıcı İstatistikler

3.8.2.1. Çalışanlara İlişkin Yorumlayıcı İstatistikler

Çalışanların cinsiyet ve internete izin verilmesi değişkenlerine göre, amaç dışı internet kullanımı ve motivasyonu algılama düzeylerini belirlemek amacıyla Bağımsız İki Örneklem T Testi kullanılmıştır. Çalışanların eğitim düzeyi, yaşı, ne kadar zamandır internet kullandığı, evde ve işyerinde ne kadar süre ile ve ne sıklıkta interneti kullandığı değişkenlerine göre motivasyonu algılama düzeylerini belirlemek için Tek Yönlü Anova Analizi kullanılmıştır.

Araştırmaya dair, ortaya konan hipotezlerle ilgili olarak ulaşılan sonuçlar aşağıdaki gibidir.

H1: Araştırma kapsamındaki çalışanların cinsiyetine göre motivasyon sağlama ile işyerinde bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında bir farklılık vardır.

Tablo 3.8. Çalışanların Cinsiyetine Göre Motivasyon Sağlama ile İşyerinde Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Beklentilerini Algılamaları

CİNSİYET	N	Ortalama	St Sapma	Sig	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez 1
Bayan	39	2,6184	,79551	,461	,541	Red
Bay	58	2,7231	,84363			

$t = 0,461$ ve $p = 0,541 > 0,05$ olduğu için tüm hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların cinsiyetine göre motivasyon sağlama ile işyerinde bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında bir farklılık yoktur.

H2: Araştırma kapsamındaki çalışanların cinsiyetine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.9. Çalışanların Cinsiyetine Göre Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları

CİNSİYET	N	Ortalama	St Sapma	Sig	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez 2
Bayan	39	3,3348	,85373	,522	,227	Red
Bay	58	3,1166	,87475			

$t = 0,522$ ve $p = 0,227 > 0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların cinsiyetine göre motivasyon ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı faydayı algılamaları arasında farklılık yoktur.

H3: Araştırma kapsamındaki çalışanların cinsiyetine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.

Tablo 3.10. Çalışanların Cinsiyetine Göre Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları

CİNSİYET	N	Ortalama	St Sapma	Sig	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez 3
Bayan	39	3,2198	,94329	,049	,180	Red
Bay	58	3,4507	,73735			

$t=0,049$ ve $p=0,180>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların cinsiyetine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık yoktur.

H4: Araştırma kapsamındaki çalışanların eğitim düzeylerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı beklentiyi algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.11. Çalışanların Eğitim Düzeylerine Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Beklentiyi Algılamaları

EĞİTİM DÜZ	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez4
İlköğretim	2	2,1471	,12478	,264	,900	Red
Lise	25	2,7459	,96234			
Önlisans	21	2,6751	,65255			
Lisans	45	2,6824	,86692			
Lisansüstü	4	2,5588	,32039			

$F=0,264$ ve $p=0,900>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların eğitim düzeylerine göre, motivasyon ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı beklentiyi algılamaları arasında farklılık yoktur.

H5: Araştırma kapsamındaki çalışanların eğitim düzeylerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.12. Çalışanların Eğitim Düzeylerine Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları

EĞİTİM DÜZ	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez5
İlköğretim	2	3,5588	,62392	,527	,716	Red
Lise	25	3,1200	,90645			
Önlisans	21	3,0448	,93526			
Lisans	45	3,2824	,85984			
Lisansüstü	4	3,5147	,47151			

$F=0.527$ ve $p=0,716>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların eğitim düzeylerine göre, motivasyon ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı faydayı algılamaları arasında farklılık yoktur.

H6: Araştırma kapsamındaki çalışanların eğitim düzeylerine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.

Tablo 3.13. Çalışanların Eğitim Düzeylerine Göre Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları

EĞİTİM DÜZ	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez6
İlköğretim	2	3,9524	,00000	,850	,497	Red
Lise	25	3,3238	,88363			
Önlisans	21	3,2472	,92626			
Lisans	45	3,3503	,77453			
Lisansüstü	4	3,9405	,68277			

$F=0,850$ ve $p=0,497>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların eğitim düzeylerine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık yoktur.

H7: Araştırma kapsamındaki çalışanların yaşlarına göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı beklentiyi algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.14. Çalışanların Yaşlarına Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladığı Beklentiyi Algılamaları

YAŞ GR	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez7
18-24	10	3,3412	,45632	,495	,739	Red
25-34	40	3,2044	,79122			
35-44	27	3,4837	,86918			
45-54	19	3,3313	,98805			
55-üzeri	1	3,0000				

$F=0,495$ ve $p=0,739>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların yaşlarına göre, motivasyon ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı beklentiyi algılamaları arasında farklılık yoktur.

H8: Araştırma kapsamındaki çalışanların yaşlarına göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.15. Çalışanların Yaşlarına Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladığı Faydayı Algılamaları

YAŞ GR	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez8
18-24	10	3,0941	,56910	1,015	,404	Red
25-34	40	3,0662	,88292			
35-44	27	3,4837	,81497			
45-54	19	3,1672	1,02135			
55-üzeri	1	3,0000				

$F=1,015$ ve $p=0,0404 > 0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların yaşlarına göre, motivasyon ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladığı faydayı algılamaları arasında farklılık yoktur.

H9: Araştırma kapsamındaki çalışanların yaşlarına göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.

Tablo 3.16. Çalışanların Yaşlarına Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları

YAŞ GR	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez9
18-24	10	3,2762	,56780	,235	,918	Red
25-34	40	3,4024	,86598			
35-44	27	3,4250	,90350			
45-54	19	3,2256	,81663			
55-üzeri	1	3,0952				

$F=0,235$ ve $p=0,918 > 0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların yaşlarına göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık yoktur.

H10: Araştırma kapsamındaki çalışanların internet kullanma sürelerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.17. Çalışanların İnternet Kullanma Sürelerine Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Beklentilerini Algılamaları

İNT KULL SÜRE	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez10
1-5 yıl	6	3,1078	1,13845	,287	,751	Red
5-10 yıl	43	3,3694	,83301			
10 yıl-üzeri	48	3,3002	,78351			

$F=0,287$ ve $p=0,751 > 0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların internet kullanma sürelerine göre, motivasyon ile

bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık yoktur.

H11: Araştırma kapsamındaki çalışanların internet kullanma sürelerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.18. Çalışanların İnternet Kullanma Sürelerine Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları

İNT KULL SÜRE	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez11
1-5 yıl	6	2,5490	,78715	2,167	,120	Red
5-10 yıl	43	3,3215	,82656			
10 yıl-üzeri	48	3,1814	,89250			

$F=2,167$ ve $p=0,120>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların internet kullanma sürelerine göre, motivasyon ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık yoktur.

H12: Araştırma kapsamındaki çalışanların internet kullanma sürelerine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.

Tablo 3.19. Çalışanların İnternet Kullanma Sürelerine Göre Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları

İNT KULL SÜRE	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez12
1-5 yıl	6	3,0794	,91877	1,170	,315	Red
5-10 yıl	43	3,4928	,68029			
10 yıl-üzeri	48	3,2718	,93153			

$F=1,170$ ve $p=0,315>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların internet kullanma sürelerine göre motivasyon

sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık yoktur.

H13: Araştırma kapsamındaki çalışanların evde internet kullanma sürelerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.20. Çalışanların Evde İnternet Kullanma Sürelerine Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Beklentilerini Algılamaları

EVDE İNT KULL SÜRE	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez13
1 saatten az	51	3,2757	,90722	,337	,715	Red
1-2 saat	28	3,3067	,61243			
3saat-üzeri	18	3,4608	,87883			

$F=0,337$ ve $p=0,715>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların evde internet kullanma sürelerine göre, motivasyon ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık yoktur.

H14: Araştırma kapsamındaki çalışanların evde internet kullanma sürelerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.21. Çalışanların Evde İnternet Kullanma Sürelerine Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları

EVDE İNT KULL SÜRE	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez14
1 saatten az	51	3,1107	,90187	,631	,534	Red
1-2 saat	28	3,3235	,70252			
3 saat-üzeri	18	3,2843	1,01370			

$F=0,631$ ve $p=0,534>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların evde internet kullanma sürelerine göre, motivasyon ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık yoktur.

H15: Araştırma kapsamındaki çalışanların evde internet kullanma sürelerine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.

Tablo 3.22. Çalışanların Evde İnternet Kullanma Sürelerine Göre Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları

EVDE İNT KULL SÜRE	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez15
1 saatten az	51	3,2521	,89185	1,417	,247	Red
1-2 saat	28	3,3741	,74177			
3 saat-üzeri	18	3,6323	,74702			

$F=1,417$ ve $p=0,247>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların evde internet kullanma sürelerine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık yoktur.

H16: Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internet kullanma sıklığına göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.23. Çalışanların İşyerinde İnternet Kullanma Sıklığına Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Beklentilerini Algılamaları

İNT KULL SIKL	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez16
Seyrek	13	3,0860	,97092	,674	,570	Red
Bazen	29	3,3509	,74265			
Çoğu zaman	30	3,2647	,87900			
Her zaman	25	3,4682	,77267			

$F=0,674$ ve $p=0,570>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internet kullanma sıklığına göre, motivasyon ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık yoktur.

H17: Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internet kullanma sıklığına göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.24. Çalışanların İşyerinde İnternet Kullanma Sıklığına Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları

İNT KULL SIKL	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez17
Seyrek	13	3,0724	,90626	,672	,571	Red
Bazen	29	3,2982	,75198			
Çoğu zaman	30	3,0608	,89056			
Her zaman	25	3,3365	,96171			

$F=0,672$ ve $p=0,571>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internet kullanma sıklığına göre, motivasyon ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık yoktur.

H18: Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internet kullanma sıklığına göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.

Tablo 3.25. Çalışanların İşyerinde İnternet Kullanma Sıklığına Göre Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları

İNT KULL SIKL	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez18
Seyrek	13	3,1575	,95622	,353	,787	Red
Bazen	29	3,4039	,63781			
Çoğu zaman	30	3,3365	,90272			
Her zaman	25	3,4343	,89693			

$F=0,353$ ve $p=0,787>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internet kullanma sıklığına göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık yoktur.

H19: Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde günlük internet kullanma süresine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.26. Çalışanların İşyerinde Günlük İnternet Kullanma Süresine Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Beklentilerini Algılamaları

İŞTE İNT KULL SÜRE	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez19
Yarım saat ve daha az	24	3,1373	,83074	,782	,460	Red
1-2 saat	29	3,3651	,73292			
2 saatten çok	44	3,3877	,87464			

$F=0,782$ ve $p=0,460>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde günlük internet kullanma süresine göre, motivasyon ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık yoktur.

H20: Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde günlük internet kullanma süresine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.27. Çalışanların İşyerinde Günlük İnternet Kullanma Süresine Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları

İŞTE İNT KULL SÜRE	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez20
Yarım saat ve daha az	24	3,0711	,82060	,463	,631	Red
1-2 saat	29	3,3022	,68756			
2 saatten çok	44	3,2126	,99990			

$F=0,463$ ve $p=0,631>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde günlük internet kullanma süresine göre, motivasyon ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık yoktur.

H21: Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde günlük internet kullanma süresine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.

Tablo 3.28. Çalışanların İşyerinde Günlük İnternet Kullanma Süresine Göre Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları

İŞTE İNT KULL SÜRE	N	Ortalama	St Sapma	F	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez21
Yarım saat ve daha az	24	3,2222	,76548	,525	,593	Red
1-2 saat	29	3,3481	,75207			
2 saatten çok	44	3,4383	,91502			

$F=0,525$ ve $p=0,593>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde günlük internet kullanma süresine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık yoktur.

H22: Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internete izin verilmesini istemelerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.29. Çalışanların İşyerinde İnternete İzin Verilmesini İstemelerine Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Beklentilerini Algılamaları

İNTERNETE İZİN İSTEĞİ	N	Ortalama	St Sapma	Sig	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez 22
Evet	93	3,3359	,80946	,201	,332	Red
Hayır	4	2,9265	1,14706			

$t=0,201$ ve $p=0,332>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internete izin verilmesini istemelerine göre, motivasyon ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından beklentilerini algılamaları arasında farklılık yoktur.

H23: Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internete izin verilmesini istemelerine göre, motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.30. Çalışanların İşyerinde İnternete İzin Verilmesini İstemelerine Göre, Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Amaç Dışı Kullanmalarından Sağladıkları Faydayı Algılamaları

İNTERNETE İZİN İSTEĞİ	N	Ortalama	St Sapma	Sig	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez 23
Evet	93	3,2170	,86117	,559	,494	Red
Hayır	4	2,9118	1,13098			

$t=0,559$ ve $p=0,494>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internete izin verilmesini istemelerine göre, motivasyon ile bilgi teknolojilerini amaç dışı kullanmalarından sağladıkları faydayı algılamaları arasında farklılık yoktur.

H24: Araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internete izin verilmesini istemelerine göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık vardır.

Tablo 3.31. Çalışanların İşyerinde İnternete İzin Verilmesini İstemelerine Göre Motivasyon Sağlama ile Bilgi Teknolojilerini Kullanmayı Bir Araç Olarak Algılamaları

İNTERNETE İZİN İSTEĞİ	N	Ortalama	St Sapma	Sig	Anlamlılık Düzeyi(p)	Hipotez 24
Evet	93	3,3410	,82941	,937	,337	Red
Hayır	4	3,7500	,83966			

$t=0,937$ ve $p=0,337>0,05$ olduğu için hipotez reddedilir. Bu bulguya göre, araştırma kapsamındaki çalışanların işyerinde internete izin verilmesini istemelerine

göre motivasyon sağlama ile bilgi teknolojilerini kullanmayı bir araç olarak algılamaları arasında bir farklılık yoktur.

Tüm analizlerde $p>0,05$ olduğu için tüm hipotezler reddedilir. Bulgulara göre, araştırma kapsamındaki çalışanların analiz edilen unsurlara göre işyerinde bilgi teknolojileri kullanılmasından beklentilerinde, sağladıkları fayda düzeyinde ve interneti motivasyon sağlamada amaç olarak algılama düzeylerinde istatistiksel olarak bir farklılık yoktur.

3.8.2.2. Yöneticilere İlişkin Yorumlayıcı İstatistikler

Görüşmeler, bilgi teknolojilerinin işyerlerinde kullanımına izin verilmesi, kullanılan internet şifreleme teknikleri, çalışanların internet kullanımına izin verilmesi ve internetin yasaklanması karşısındaki davranışları, çalışanların yasakları ortadan kaldırma çabaları ve çalışanların motivasyonu ile ilgili konularda yapılmıştır.

24 yönetici ile görüşme talebinde bulunulmuş, 19'undan olumlu cevap alınmıştır. Görüşme yapılan yöneticiler belediyede görev yapan 2 daire başkanı, 5 daire başkanlık şefi ve 12 alt düzey yönetici konumunda sorumludur. Bu sorumlulardan 7'si bilgi işlem sorumlusudur. Araştırmanın bilgi teknolojilerini temel alması nedeniyle bilgi işlem sorumlularının yanıtlarının üzerinde daha fazla durulmuştur. Bu nedenle bilgi işlem sorumluları ile bu sorumluların açıklamaları doğrultusunda görüşme yapılmıştır. Diğer yöneticiler ile yapılan görüşmeler yalnızca soru-cevap şeklinde yüz yüze olmuştur. Görüşülen yöneticilerin alanları ulaşım, harita kadastro, sinyalizasyon, imar ve şehircilik, fen işleridir.

Yöneltilen sorular aşağıdaki gibidir:

-İnternetin kullanılmasına ilişkin bir uygulamaya başvurduunuz mu?

-Çalışanların iş dışı amaçlarla bilgisayar kullanmalarına izin verir misiniz?

-Çalışanları bilgisayar üzerinden takip ediyor musunuz?

-Kurumunuzda internet kullanımını çalışanların motive olmalarını sağlar mı?

-Çalışanların internet üzerinden dünyadaki gelişmeleri izlemeleri gelişimlerine katkı sağlar mı?

-Denetim için bilgi teknolojilerini şifreleme yöntemlerini kullanıyor musunuz?
Hangi yöntemler?

-Bilgisayarda kimin neyle ilgilendiğini şifreleme programlarına başvurmadan izleyerek sonradan yaptırım uyguluyor musunuz?

-Çalışanlar bilgisayarlarını kullandığınız şifreleme yöntemlerinden haberdar olarak mı kullanıyorlar?

-Çalışanlar sizden bağımsız olarak yasakları kaldırabilmelerine olanak veren bir ortamda mı çalışıyorlar?

-Çalışanların kullandığınız şifreleme programlarını ortadan kaldırmaları ihtimaline karşı önlem aldınız mı?

-Bilgi teknolojilerine ilişkin yasakların olması işleri aksatır mı?

-Bu konuda aldığınız önlemler yararlı oluyor mu?

-Yasaklama yerine önerebileceğiniz yöntemler var mı?

Görüşmeler sonucunda bilgi teknolojilerinin kamu kurumlarında kullanıldığı ancak serbest kullanılmasına bazı sınırlar getirildiği anlaşılmıştır. Kurum çalışanlarının bilgi teknolojilerini iş amaçlı kullanmalarına izin verilmekte, bu durum yöneticilerce doğru bulunmaktadır. Tüm yöneticiler çalışanların kendilerini geliştirmelerine ve dünyayı takip etmelerine bilgi teknolojilerinin katkısının büyük olduğunu vurgulamışlardır. Bunun yanı sıra yasakların olmamasının ise işleri aksatacağını ve büyük zararlara sebep olacağını belirtmişlerdir. Yöneticilerin bilgi teknolojilerinin amaç dışı kullanılmadığında çalışanların motivasyonuna olumlu bir şekilde katkı sağlayacağını ve onlara yarar sağlayacağını düşündükleri ortaya çıkmıştır.

Kurumda internetin kısıtlanmasına ilişkin uygulamalar yapılmakta olup bu konular bilgi işlem bölümünün sorumluluğundadır. Bilgi teknolojilerinin denetimde kullanılması ile ilgili olarak bu bölüm sorumlularının yanıtları açıklayıcı olmuştur. Kurumda bilgi teknolojilerine ilişkin şifreleme yöntemlerinden çalışanlar haberdar değildirler. Çalışanlar yasakları ortadan kaldırma girişiminde bulunabilecekleri bir ortamda bulunmamakla beraber böyle bir girişimde bulunmamışlardır.

Şifreleme yöntemlerinden firewall ve webfilter adı verilen zararlı olan kelime ve fotoğrafları filtreleyen programlarının kullanıldığı belirtilmiştir. Bunun yanında ana sunucudan şifreleme yapılmaktadır. Ayrıca çalışanlar iş dışı amaçla herhangi bir siteye girme girişiminde bulunduğu belediyenin ana sunucusu tarafından belediyenin sitesinin ana sayfasına yönlendirilmektedir. Yasaklama yerine önerilen denetim yöntemi URL tabanlı içerik filtreleme sistemlerinin kullanılarak yasaklı sitelere girişin önlenmesi, çalışanların bu durumun zararlı sonuçları anlatılarak bilinçlendirilmesidir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde küreselleşmenin ve bilimsel gelişmelerin etkisiyle kamu kurumları ve işletmeler değişime uyum sağlamak zorunda kalmışlardır. Örgütlerin yapısı, yönetim anlayışı, ast-üst ilişkileri, örgütlerin birbirleriyle ilişkileri bu değişimden etkilenmiştir. Rekabet kaçınılmaz olmuş, rekabetin belirleyici faktörü çalışan olmuştur.

Çağımızın yoğun rekabet ortamında örgütler ayakta kalmak hatta kendi içlerinde yapabileceklerinin en iyisini yapmak, diğer örgütlerin önüne geçebilmek için değişime açık olmak, kendilerini geliştirmek durumundadırlar. Bu gelişimin ve değişimin sürekli olması gerekmektedir.²⁴²

Örgütler artık bilim çağına uygun olacak şekilde en önemli kaynak olan insan kaynağına önem vermekte ve ondan en iyi şekilde yararlanmaya çalışmaktadır. Bilgiyi üreten, işleyen, kullanan, paylaşan, yaygınlaştıran ve ondan yararlanan insan faktörünün önemini kavrayan örgütler en fazla insan kaynağına yatırım yapmakta, onu geliştirmeye çalışmaktadır.

Günümüzde örgütlerde insan faktörü örgütün başarılı ve verimli olmasını sağlar. Örgüt çalışanlarının başarılı olması örgütü başarıya ulaştırması onların yöneticiler tarafından teşvik edilmelerine bağlıdır. Bu amaçla yöneticiler motivasyon araçları ile çalışanları örgüte bağlamakta ve onların örgüt için isteyerek çaba harcamalarını sağlamaktadırlar. Yöneticiler bu motivasyon sürecinde çalışanlarla iletişimlerini geliştirmek, işlerin daha kolay, hızlı, ucuz yürütülmesini sağlamak ve faaliyetlerini daha etkin bir şekilde sürdürmek için bilgi teknolojilerini kullanmaktadırlar.²⁴³

Bilginin ve bilgi teknolojilerinin öneminin yadsınamaz olduğu çağımızda örgütler bilgi teknolojilerini rekabet sağlama ve başarılı olmada vazgeçilmez bir araç olarak görmektedirler. Ancak bilgi teknolojilerini kullanırken onların doğru, zamanında ve yeteri kadar kullanılmasına özen göstermek gerekir. Bilgi teknolojilerinin hatalı kullanımı çalışanları işten uzaklaştırarak verimlerini düşürür, örgütlerin aleyhine olan sonuçlar doğurur. Bu durum toplumu etkileyecek düzeyde olumsuzluklara yol açar.²⁴⁴

²⁴² www.bilisimhaber.com>Web., 19.04.2009.

²⁴³ www.kenthaber.com/is-yerinde., 21.01.2010.

²⁴⁴ Er, (2007), a.g.e., s.27.

Bu çalışma, çalışanların örgüt içinde bilgi teknolojilerini amaç dışı nedenlerle kullanmalarının onların motivasyonlarıyla ilişkilerini araştırmaktadır. Araştırma çalışanların amaç dışı bilgi teknolojileri kullanmalarının motive olmalarıyla olumsuz bir ilişki içinde olduğu hipotezi üzerine kuruludur.

Bilgi teknolojileri kapsamına giren, bireyleri en çok etkileyen ve işten kopmalarına neden olabilen bu nedenle de en çok kısıtlanan internet üzerinde durulmuştur. Çalışanların internet kullanımına örgüt içinde izin verilmesinden beklentileri, sağladıkları faydalar ve interneti bir motivasyon aracı olarak algılamaları konusundaki düşünceleri araştırılmıştır.

Bursa Nilüfer Belediyesi'nde çalışan toplam 97 personele anket uygulanarak bilgi teknolojilerinden işyerlerinde yararlanıp yararlanmadıkları, ne kadar süre internette vakit geçirdikleri, internet kullanımında kısıtlanma yapılmaması durumundan beklentilerinin ne olduğu, ne gibi faydalar sağlayabildikleri ve motivasyonlarının nasıl etkileneceği istatistiksel olarak incelenmiştir. Bu amaçla Bağımsız İki Örneklem T Testi ve Tek Yönlü Anova Analizi kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen bilgilere göre araştırma kapsamındaki çalışanların 39'u bayan 58'i erkektir. Bu çalışanların eğitim durumlarına bakıldığında 2'si ilköğretim, 25'i lise, 21'i önlisans, 45'i lisans, 4'ü lisansüstü eğitim seviyesine sahiptir. 18–24 yaş aralığında 10, 25–34 yaş aralığında 40, 35–44 yaş aralığında 27, 45–54 yaş aralığında 19, 55 ve üzeri yaş aralığında 1 çalışan vardır.

Araştırma kapsamındaki çalışanların çoğu interneti 10 yıl ve daha fazla zamandan beri kullanmaktadır. Çalışanların 48'i interneti 10 yıl veya daha fazla zamandır kullanmaktadır.

Evde internet kullanan çalışanların en fazla olduğu grup 51 kişi ile 1 saatten az kullananlardır. İşyerinde internet kullanma sıklığına bakıldığında 30 kişi çoğu zaman cevabını vermiştir. İşyerinde internet kullanma süresine göre 44 kişi ile 2 saatten çok internet kullananlar çalışanların en fazla olduğu gruptur. İşyerinde internetin serbestçe kullanılmasını isteyen 93 kişi, istemeyen 4 kişi vardır.

Çalışanların cinsiyet, yaş, eğitim durumları göz önünde bulundurularak bilgi teknolojilerini işyerlerinde kullanmalarına izin verilmesi ile motivasyonlarının sağlanması arasında bir ilişkinin olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Bu hususta

oluşturulan tüm hipotezler reddedilmiştir. İnternetin işyerinde kullanılma amaçlarının belirlenmesi amacıyla uygulanan yüzde analizine göre çalışanların interneti işyerinde en çok e-maillerini okumak için kullanmaktadırlar.

Araştırmadan edinilen bilgilere göre stres örgütlerde çalışanları olumsuz etkileyen bir unsur olarak onları amaç dışı bilgi teknolojileri kullanımına yöneltebilmektedir. Çalışanlar stresli ve huzursuz bir ortamda amaç dışı bilgi teknolojileri kullanımına yönelmekte, özellikle oyun, kumar gibi kendilerini rahatlatabilecek eylemlerle ilgilenmektedirler.

Çalışanlar bilgisayarda oyun oynama, sohbet etme, paylaşım sitelerine girme, internette kumar oynama gibi eylemlerle işyerindeki yoğun çalışma ve stres ortamından uzaklaşmaktadırlar. İş dışında boş vakitlerinin yeterli olmaması nedeniyle ise internette iletişim sitelerine girmek, haber okumak, bankacılık gibi kişisel işleri yapmak, alışveriş, borsayı takip etmek gibi eylemlere işyerlerinde başvurumaktadırlar.

Yöneticiler ile yapılan görüşme sonucunda internet kullanımına sadece çalışanlara işlerinin gerektirdiği ölçüde işle ilgili sitelere girmeleri için ve iletişimi kolaylaştırmak amacıyla izin verilmekte olduğu ortaya çıkmıştır. Yöneticiler çalışanların internet kullanımlarının kısıtlanmadan serbest olmasını doğru bulmamaktadır. Yöneticiler internetin amaç dışı kullanılması ihtimaline karşı önlemler almakta, iş dışında interneti kullanmak isteyen çalışanlar kurumun kendi sitesine sunucu aracılığıyla yönlendirilerek bu sitelere girmeleri engellenmeye çalışılmaktadır.

Sonuçta, internetin örgütlerde amaç dışı nedenlerle kullanılmasının çalışanların motivasyonu ile bir ilişkisinin olmadığı ortaya konmuştur. Ancak çalışanlar işleriyle ilgili olarak ve örgüt içinde iletişimin rahat sağlanabilmesi için internetin ve diğer bilgi teknolojilerinin işyerlerinde kullanılmasını yeterli bulmakta, internetin serbest kullanılmasına izin verilmesini istemekte ancak bilgi teknolojilerini motive edici bir faktör olarak algılamamaktadırlar.

Bilgi teknolojilerinin özellikle internetin işyerlerinde çalışanlar tarafından doğru şekilde kullanılabilmesi için yöneticiler mesai saatleri dışında da çalışanları çalıştırmaktan uzak durmalı, onların dinlenebilmelerine imkân sağlamalı, kısa molalara yer vermelidir. Yöneticiler çalışanların performansına yönelik geribildirim vermeli, onlara başarılı olduklarında bunu hissettirmeli, monotonluğu ortadan kaldırmak için

farklı uğraşlara yer vermeli, çalışanların sorunlarına çözüm getirmeli, onların da bu konuda fikirlerini almalı, işi zevkli hale getirmelidir. Bunların yanında oyun sitelerine kısıtlama getirerek çalışanları sadece vakitlerini çok fazla alarak internete bağımlı hale getirebilecek unsurlarda uzak tutmaya çalışmalıdır.

Bunların yanında, genç çalışanların teknolojiyi yakından takip edebilmeleri, kendilerini bu yolla geliştirmeleri, daha verimli olabilmeleri için internetin işyerinde serbest olması gerekir. Ancak işverenler bu konuda çalışanların işleri aksatma ihtimali veya işlerine ayırmaları gereken zamanı azaltarak iş verimlerini düşürmeleri ihtimali nedeniyle endişe taşımaktadırlar.

Bu endişelerin ortadan kalkabilmesi için çalışanların haberdar olmadıkları bir ortamda bilgisayarlar aracılığıyla sürekli denetlenmeleri ve bunun sonucunda hatalı davranışlar sergileyenlere yaptırım uygulanması gerekir.

Bundan başka bilgisayarlara yüklenen özel filtre programları, filtreleme amaçlı paket programlar, ana sunucu ve yapay sinir ağları aracılığıyla yapılan kısıtlamalar, çalışanların işyerindeki belirlenen bazı teknolojik araçları kendi bilgisayarları aracılığıyla kullanmalarına izin veren bilgisayar uzaktan denetim programları kullanılması mümkündür.

Sonuç olarak denetim ve bilgi teknolojilerinin belirlenen işle ilgili amaçlar dâhilinde kullanımında yapılabileceklerin en önemlisi çalışanların bilinçlendirilmesidir.

Ayrıca yöneticilerin çalışanlara onlara güvendiğini göstermesi, çalışanlara kendi yeteneklerini kanıtlayabilecekleri, kendilerini geliştirebilecekleri ve işyerine katkı sağlayarak kendilerini güvenlerini geliştirebilecekleri, iş dışı konulara yönelmeye gereksinim duymadan işleriyle isteyerek çaba harcayabilecekleri işle ilgili görevler verilmesi ve sorumluluklar yüklenmesi, işi zevkli hale getirecek uğraşlara ve aktivitelere yer verilmesi çalışanların motivasyonlarını arttıracak, bilgi teknolojilerini en verimli şekilde kullanarak kendilerine ve işyerlerine katkı sağlamalarını mümkün kılacaktır.

EKLER

EK 1: ANKET FORMU

Bu anket işyerlerinde bilgi teknolojilerinin amaç dışı kullanımının çalışanların motivasyonlarına etkilerini tespit etmeye yöneliktir. Elde edilen bilgiler gizli tutulacak ve yüksek lisans tezi için bilimsel değerlendirme amacıyla kullanılacaktır.

Katılımcıya Ait Bilgiler				
Cinsiyet	<input type="checkbox"/> Bayan		<input type="checkbox"/> Bay	
Eğitim Düzeyi	<input type="checkbox"/> Ortaöğretim	<input type="checkbox"/> Lise	<input type="checkbox"/> Önlisans	<input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisansüstü
Yaş	<input type="checkbox"/> 18-24	<input type="checkbox"/> 25-34	<input type="checkbox"/> 45-54	<input type="checkbox"/> 55 ve üzeri
Ne kadar zamandır bilgisayar ve internet kullanıyorsunuz?	<input type="checkbox"/> 1 yıldan az	<input type="checkbox"/> 1-5 yıl	<input type="checkbox"/> 5-10 yıl	<input type="checkbox"/> 10 yıldan fazla
Evinizde günde ortalama kaç saat internet kullanıyorsunuz?	<input type="checkbox"/> 1 saatten az	<input type="checkbox"/> 1-2 saat	<input type="checkbox"/> 3 saat ve daha fazla	
İşyerinizde internete ne sıklıkta giriyorsunuz?	<input type="checkbox"/> Hiç	<input type="checkbox"/> Seyrek	<input type="checkbox"/> Bazen	<input type="checkbox"/> Çoğu zaman <input type="checkbox"/> Her zaman
İşyerinizde günde ortalama kaç saat internet kullanıyorsunuz?	<input type="checkbox"/> Yarım saat veya daha az	<input type="checkbox"/> 1-2 saat	<input type="checkbox"/> 2 saatten fazla	
İşyerinde internet kullanılmasına izin verilmesini ister misiniz?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır		

İnterneti iş haricinde kullanma nedenlerinizden ilk beş tanesini önem sırasına göre 1'den başlayarak sıralayınız.

1. E-mail	
2. İnternette gezinme	
3. Sohbet	
4. Bankacılık vb kişisel işler	
5. Haber okuma	
6. İş/Araştırma/Eğitim	
7. Eğlence/Oyun	
8. Boş vakit değerlendirme	
9. Alışveriş	
10. Müzik dinlemek	

Amaç dışı internet kullanımından beklentileriniz ile size sağlayacağımı düşündüğünüz faydalarını değerlendiriniz.

- 1- Kesinlikle katılıyorum 2- Katılıyorum 3- Kararsızım 4- Katılmıyorum
5- Kesinlikle katılmıyorum**

-----Beklenti-----

-----Fayda-----

1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. Monotonluktan kurtulmak					
					2. İşime odaklanmamı arttırmak					
					3. Verimli bir şekilde işimi yapmak					
					4. İşimi zevkli hale getirmek					
					5. İş dışı unsurlarla ilgilenmek					
					6. Dikkatimi dağıtmak					
					7. Diğer çalışanlarla iletişimimi geliştirmek					
					8. İşten arta kalan vaktimi değerlendirmek					
					9. Üstlerimle iletişimimi kolaylaştırmak					
					10. İşimle ilgili araştırma yapmak					
					11. Çalışma performansımı arttırmak					
					12. Kendimi geliştirmek					
					13. Aktif olmak					
					14. İşimle ilgili sorunlara çözüm getirebilmek					
					15. İşimde başarılı olmak					
					16. İşyerime katkı sağlamak					
					17. İşimle ilgili dünyadaki gelişmeleri takip ederek ayak uydurmak					

Motive edici araç olarak internetin kullanımına yönelik algularınızı değerlendiriniz.

- 1- Kesinlikle katılıyorum 2- Katılıyorum 3- Kararsızım 4- Katılmıyorum
5- Kesinlikle katılmıyorum**

Amaç Dışı İnternet Kullanımıyla,	1	2	3	4	5
1. İşime daha fazla özen gösteririm					
2. İletişim yeteneğim gelişir					
3. İşimle ilgili yeni gelişmeleri izlerim					
4. İş performansım yükselir					
5. Yeni teknolojilere kolayca adapte olabilirim					
6. Benzer işlerin yapılışını inceleyerek kendi işimin gelişmesini sağlarım					
7. Kendi potansiyelimi keşfedebilirim					
8. Kendimi daha iyi değerlendirebilirim					
9.Özel işlerimi işyerimde internette halledebileceğimden işime daha fazla vakit ayırabilirim					
10. İşyerimde daha mutlu olurum					
11. Örgüte bağlılığım artar					
12. Kendi eksikliklerimi görebilirim					
13. Kendimi işimle ilgili geliştirebilirim					
14.İşimle ilgili dünyadaki diğer kurumlardaki gelişmeleri takip ederim					
15.İşyerime internette öğrendiklerimle katkı sağlarım					
16. Daha verimli olurum					
17.Dinlenebileceğim için işime daha iyi yoğunlaşabilirim					
18.Örgüt içi iletişim olanağı artacağından işimi daha iyi yapabilirim					
19. İş devamsızlığım azalır					
20. Zamanımı daha etkin kullanırım					
21. İşlerimi planlı yapabilirim					

YÖNETİCİLERE YÖNELTİLECEK SORULAR

Kurumunuzda internetin amaç dışı kullanımına ilişkin aşağıdaki soruları size uygun olan seçeneği işaretleyerek cevaplandırınız.	Evet	Hayır
1. İnternetin kısıtlanmasına ilişkin herhangi bir uygulamaya başvurduunuz mu?		
2. Çalışanların iş dışı amaçlarla bilgisayar kullanmalarına izin verir misiniz?		
3. Çalışanları bilgisayar üzerinden takip ediyorum musunuz?		
4. Kurumunuzda internet kullanımını çalışanların motive olmalarını sağlar mı?		
5.Çalışanların internet üzerinden dünyadaki gelişmeleri takip etmeleri gelişmelerine katkı sağlar mı?		
6.Denetim için şifreleme yöntemlerini kullanıyor musunuz? Hangi yöntemler?.....		
7.Bilgisayarda şifreleme programlarına başvurmadan kimin neyle ilgilendiğini izleyerek sonradan yaptırım uyguluyor musunuz?		
8.Çalışanlar bilgisayarlarını kullandığımız şifreleme yöntemlerinden haberdar olarak mı kullanıyorlar?		
9.Çalışanlar sizden bağımsız olarak yasakları kaldırabilmelerine olanak veren bir ortamda mı çalışıyorlar?		
10.Çalışanların kullanılan şifreleme yöntemlerini ortadan kaldırmaları ihtimaline karşı önlem aldınız mı?		
11. Bilgi teknolojilerine ilişkin yasakların olmaması işleri aksatır mı?		
12. Bu konuda aldığımız önlemler yararlı oluyor mu?		
13.Yasaklama yerine önerebileceğiniz yöntemler var mı? Neler?.....		

KAYNAKÇA

- ABRAHAM, Dennis, (2006), “Cyberslacking Establishing an Internet Policy for Protection”, **Office World News**, Ft. Lauderdale: Jan/Feb.
- AĞIRBAŞ, İ.; ÇELİK, Y.; BÜYÜKKAYIKÇI, H., (2005), “Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: SSK Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma”, **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi**, C: 8, S: 3, Ankara.
- AKARSU, Bedia, (1975), **Felsefe Terimleri Sözlüğü**, Ankara, TDK Yayınları.
- AKBULUT, G., (2008), “Küresel Değişimler Bağlamında Dünya Enerji Kaynakları, Sorunlar ve Türkiye”, **C.Ü. SBE Dergisi**, C:32, S:1, Sivas.
- AKÇAMETE, M. Bülent, (2001), **Bilişim Toplumundan Ne Bekliyoruz, Bu Yönde Ne Yapıyoruz?, Bilişim Toplumuna Giderken**, Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, Ankara.
- ARİFOĞLU, A., (2004), **E-Dönüşüm: Yol Haritası: Dünya, Türkiye**, Sas Bilişim Yayınları, Ankara.
- ASUNAKUTLU, T., (2006), “Çalışanlar ile Yöneticiler Arasındaki Güven Duygusunun Araştırılması: Turizm Sektöründe Bir Uygulama”, **DEÜ SBE Dergisi**, C:8, S:4, İzmir.
- AŞIKOĞLU, Rıza-Meral, (1998), “Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Entelektüel Sermayenin İşletmenin Piyasa Değerine Etkisi”, **A.Ü. İİBF Dergisi**, C: 14, Sayı: 1-2, Eskişehir.
- AŞKUN, İnal Cem; TOKAT, Bülent, (2003), **İşletmelerde Yönetim ve Örgüt**, Eğitsel Yayın.
- ATAK, Metin, (2005), “Örgütlerde Resmi Olmayan İletişimin Yeri ve Önemi”, **Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi**, S: 2, İstanbul.
- ATAMAN, Göksel, (2002), **İşletme Yönetimi**, Türmen Yayınevi, İstanbul.
- AYGIN, A., (2007), “Performans Değerlendirmesi ile Çalışanların Motivasyonu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Uygulama”, **YTÜ SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul.

- BAKAN, İsmail; BÜYÜKBEŞER, Tuba, (2004), “Örgütsel İletişim ve İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler”, **Akdeniz Üniv. İİBF Dergisi**, S: 7, Antalya.
- BALEVİ, Erol, (1995), **İnternet**, Seçkin Yayınları, Ankara.
- BALTAŞ, Acar-Zuhal, (1993), **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- BARDAKÇI, S., (2007), “Eğitim Yöneticilerinin İnternet Kullanımına İlişkin Tutumlarının İşkoliklik Eğilimi Üzerine Etkilerinin Belirlenmesi”, **Gaziosmanpaşa Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Tokat.
- BENGŞİR, T.K., (1996), **Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim**, TODAİE Yayınları, Ankara.
- BOLAÇ, Vesile, (1995), **Yaşam Bilimi, Strese En Kolay Çözüm**, Sistem Yayınları, İstanbul.
- BÜKEÇ, C. Mesut, (2007), “Örgütlerde Bilgi Yönetiminde Kullanılan Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Örgüt Kültürüne Etkisi”, **DPÜ SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Kütahya.
- CAN, H., (1999), **Organizasyon ve Yönetim**, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- CAN, Halil; TUNCER, Doğan; AYHAN, D. Yaşar, (2004), **Genel İşletmecilik Bilgisi**, Siyasal Kitabevi.
- CANBEK, Gürel; SAĞIROĞLU, Şeref, (2007), “Çocukların ve Gençlerin Bilgisayar ve İnternet Güvenliği”, **Politeknik Dergisi**, C:10, S:1, İstanbul.
- CEM, İsmail, (1996), **Daha Kültürlü, Daha Bilgili, Haberli Olabilmek, Yeni Türkiye**, Ankara.
- CÜCELOĞLU, Doğan, (1994), **Yeniden İnsan İnsana**, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- ÇİÇEK, D., (2005), “Örgütlerde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma”, **Çukurova Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Adana.
- ÇOBAN, Hasan, (1997), **Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş**, İnkılap Kitabevi, İstanbul.

- DEMİRCİ, Kemal, (1999), “İnsan Kaynaklarının Motivasyonunda Sosyo-psikolojik Faktörlerin Önemi”, **DPÜ SBE Dergisi**, S: 3, Kütahya.
- DİCLE, Ülkü, (1974), **Bir Yönetim Aracı Olarak Örgütsel Haberleşme**, MPM Yayınları, Ankara.
- DİCLE, Ülkü, (1975), **Yönetim Bilimi**, İşletme Fakültesi Araştırma Enstitüsü Yayınları, Erzurum.
- DİNLER, Zeynel, (2000), **Bilimsel Araştırmalar ve İnternete Bağlı Bilgi Merkezleri**, Ekin Kitabevi, Bursa.
- DOĞAN, A., (2006), “Bilgisayar Dolayımı İletişim: İnternette Sosyal Psikoloji Kuramlarını Yeniden Düşünmek”, **A.Ü. SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Eskişehir.
- DURA, C., ATİK, H., (2002), **Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye**, Literatür Yayınları, İstanbul.
- EFİL, İsmail, (1987), **İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon**, Örnek Kitabevi, Bursa.
- ER, A., (2007), “Bilişim Teknolojilerinin Kurumsal Performansa Etkileri”, **Beykent Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul.
- ERBAY, A., (2009), “Bilim ve İdeoloji: Tekniğin İktidarı”, **DEÜ SBE Dergisi**, C:11, S:2, İzmir.
- EREN, Erol, (2001), **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Yayınları, İstanbul.
- ERGİN, Canan, (2002), **İnsan Kaynakları Yönetimi: Psikolojik Bir Yaklaşım**, Academyplus Yayınları, Ankara.
- EROĞLU, Feyzullah, (1995), **Davranış Bilimleri**, Beta Yayınları, İstanbul.
- ERTAM, F., (2005), “Bilgi Ağları ve İnternet Üzerinden Başka Bir Bilgisayarın Kontrolü”, **F.Ü. SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Elazığ.
- ERTEKİN, Yücel, (1993), **Stres ve Yönetimi**, TODAİE Yayınları, Ankara.
- FİDAN, Yahya; DİNÇER, Ömer, (1996), **İşletme Yönetimi**, Beta Yayınları, İstanbul.

- FOST, Dan, (2004), "E-mail is Monitored By Many Employers", **The Augusta Chronical**, Augusta, All Ed., Ga: Oct 14.
- GERAY, Haluk; BAŞARAN, Funda, (2005), **Telekomünikasyon, Kitle İletişimi, Yazılım ve İnternet**, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- HELER, Corine, (2007), "Eyes Back to The Job Now, All Your Comp. Nerds: E-Business", **Birmingham Post**, Birmingham: Sep 4, First Ed.
- HİMMETOĞLU, Bülent, (1994), **Stres Yönetimi**, A.Ü. AÖF Yayınları, Eskişehir.
- İŞİĞİÇOK, Erkan; SEZEN, Kemal, (1997), **Bilgisayarın ABC'si 1 Bilgisayara Giriş**, Marmara Kitabevi.
- İNAN, Aslan, (2000), **İnternet El Kitabı**, Sistem Yayınları, İstanbul.
- JENKİNS, Milly, (2002), "The Next Big Thing: Just The Job", **Evening Standard**, London, May 27, J04 Ed.
- KALDIRIMCI, Nurettin, (2005), "Yönetmel Açından Davranışa Sistem Yaklaşımı ve Karmaşık İnsan Kavramının Yorumlanması", **E.Ü. İİBF Dergisi**, C:1, S: 6, İzmir.
- KAPLAN, M., (2007), "Motivasyon Teorileri Kapsamında Uygulanan Özendirme Araçlarının İşgören Performansına Etkisi ve Bir Uygulama", **Atılım Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Ankara.
- KARADUMAN, M., (2002), "Değişen İletişim Ortamı, Yeni Medya ve İnternet Gazeteciliği", **E.Ü. SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İzmir.
- KARAKAYA, A.; AY, F. Alper, (2007), "Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma", **C.Ü. SBE Dergisi**, C: 31, S:1, Sivas.
- KARALAR, Rıdvan, (1994), **Yönetmel Ekonomi**, Ergin Yayınları, Ankara.
- KARALAR, Rıdvan, (2000), **Halkla İlişkiler**, Birlik Ofset, Eskişehir.
- KARCIOĞULLARI, F.; YAKUPOĞULLARI, C., (2001), "MYO'ların Örgütsel Çatışma ve Uzlaşma Düzeylerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma", **Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi**, S: 1-2, Erzurum.

- KESER, H., (2005), **İnsan Bilgisayar Etkileşimi ve İnsan Sağlığına Etkisi**, Nobel Yayınları, Ankara.
- KOCACIK, F., (2003), “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, **C.Ü. SBE Dergisi**, C: 27, Sivas.
- KOÇEL, Tamer, (1982), “İşletme Yöneticiliği”, **İÜİF Dergisi**, S: 132, İstanbul.
- KOÇEL, Tamer, (1999), **İşletme Yöneticiliği, Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş Yaklaşımlar**, Beta Yayınları, İstanbul.
- KOÇEL, Tamer, (2001), **Yönetim ve Organizasyon, İşletme Yöneticiliği**, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları, Beta Basımevi, İstanbul.
- KOÇEL, Tamer, (2005), **İşletme Yöneticiliği**, Arıkan Yayınları, İstanbul.
- KURGUN, O.A., (2006), “Bilgi Yönetim Sisteminin Yapılandırılması”, **DEÜ SBE Dergisi**, C: 8, S: 1, İzmir.
- LEGER, K., (2008), “Stealing Time At Work On Net; Companies Cracking Down On Cyberslacking”, **The Gazette**, Montreal, Que: Apr 4.
- LOWES, R., (2007), “Are Your Employees Going Off Online?”, **Medical Economics**, Oradell: Oct 5.
- OSKAY, Ünsal, (1992), **İletişimin ABC’si**, Simavi Yayınları, İstanbul.
- ÖĞÜT, Adem, (2001), **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Yayınları, Ankara.
- ÖNCEL, M., (2004), “Bilgi Teknolojilerinin Bir Aracı Olarak İnternet, İnternet ve Ekstranetin İşletme Yönetimi Üzerinde Etkileri ve Kobiler İçin Çözüm Noktaları”, **DPÜ SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Kütahya.
- ÖZALP, İnan, (2001), **Yönetim**, Bayteş A. Yayınları, Ankara.
- ÖZDEMİR, A.; KURGUN, A., KURGUN, H., BAKICI, Z., (2008), “Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Arttırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesi’nde Bir Uygulama”, **DEÜ SBE Dergisi**, C:10, S:2, İzmir.
- ÖZER, K., (2002), **E-Devlet Yolunda Türkiye**, Bilişim Derneği Yayınları, İstanbul.

- ÖZGEN, F.B., (2008), “İnternet ve Bilgisayar Teknolojilerinin Önemi ve Türkiye’de E-Vergilendirme Sistemi”, **DPÜ SBE Dergisi**, S: 21, Kütahya.
- ÖZGEN, Hüseyin, (2002), **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Nobel Kitabevi, Ankara.
- ÖZKAYA N.; SAĞIROĞLU Ş, (2007), “Bilgi Güvenliği İçin Nörol Çözümler”, **Politeknik Dergisi**, C:10, S:1, İstanbul.
- PELTEKOĞLU, Filiz B., (1998), **Halkla İlişkiler Nedir?**, Beta Yayınları, İstanbul.
- SABUNCUOĞLU, Zeyyat, (1984), **Çalışma Psikolojisi**, U.Ü. Yayınları, Bursa.
- SAMEN, S., (2008), “İşletmelerde Yaratıcılığın Önemi”, **Ç.Ü. SBE Dergisi**, C: 17, S: 2, Adana.
- SARIHAN, İ.H., (1999), **Teknoloji Yönetimi**, Desnet Yayınları, İstanbul.
- SÜTLÜOĞLU, İ., (1999), “Mahalli İdareler ve Yeniden Yapılanma”, **KTÜ SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Trabzon.
- ŞENYİĞİT, Gümran; TETİK, S., (2004), “Kamu Örgütlerinde Çatışmaya Neden Olan Faktörler ve Bir Uygulama Örneği”, **CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, S: 2, Manisa.
- ŞİMŞEK, M., (2003), “Bilgi Toplumu Ekseninde Türkiye ve Bir Karşılaştırma”, **Trakya Üniversitesi SBE Dergisi**, S: 1, C: 3, Edirne.
- TAŞPINAR, M.; GÜMÜŞ, Ç., (2005), “Ülkemizde İnternet Kafelerin Ortam ve Kullanıcı Profili, Bilgi Toplumu Açısından Değerlendirme”, **Elektronik SBE Dergisi**, www.e-sosder.com, Cilt: 4, S: 14.
- TDK Sözlüğü**, (2000), TDK Yayınları, Ankara.
- TEKİN, M.; GÜLEŞ, H.K.; BURGESS, T., (2000), **Değişen Dünyada Teknoloji Yönetimi**, Damla Ofset, Konya.
- TEMİZEL, F; BAYRAM, F.; OLGAÇ, S., (2008), “İMKB’deki Aracı Kurum Üye Temsilcilerinin Bilgi Kaynakları Kullanıcıları Üzerine Bir Araştırma”, **S.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi**, S: 20, Sakarya.

- TOKAT, Bülent; ÖNCEL, M.; (2001), “Bilgi Teknolojilerinin Bir Aracı Olarak İnternetin İşletme Yönetimine Etkileri: KOBİ’ler İçin Çözüm Noktaları”, **Dumlupınar Üniversitesi SBE Dergisi**, S: 5, Kütahya.
- TUTAR, Hasan, (2003), **Örgütsel İletişim**, Seçkin Yayınları, İstanbul.
- TÜRENGÜL, M., (2001), “Örgütsel Stres Kaynaklarını Önleme Teknikleri ve Bir Araştırma”, **DPÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, S: 5, Kütahya.
- UÇAR, A., (2004), “Belediye Hizmetlerinin Etkinliği Açısından Hizmette Yerellik İlkesi ile Yönetişim Kavramı Üzerine Bir İnceleme”, **Celal Bayar Üniversitesi SBE Dergisi**, S: 1, Manisa.
- ÜLGEN, Hayri, (1990), **İşletmelerde Organizasyon İlkeleri ve Uygulamaları**, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul.
- VURAL Akıncı, Beril, (2002), **Bilgi İletişimi ve Yansımaları**, Nobel Yayınları, Ankara.
- YALÇIN, C., (2003), “Sosyolojik Bir Bakış Açısıyla İnternet”, **C.Ü. SBE Dergisi**, S:2, C: 27, Sivas.
- YATKIN, A., (2008), “Örgütsel İletişim”, **Pi Dergisi**, Tem-Ağ-Ey, İstanbul.
- YURTSEVER, A., (2001), “Neden Chat Yapıyoruz?”, **Bilim ve Ütopya Dergisi**, S: 80, İstanbul.

İNTERNET ADRESLERİ

- AYDINOĞLU, A.Ç., **İnternet Tabanlı CBS Uygulamaları: Trabzon İli Örneği**, fatih.edu.tr alicoskun/links/araştırma_kaynaklari.htm, (14.04.2009).
- Bilgisayar ve İnternetin Çocuklar Üzerindeki Olumsuz Etkileri ve Alınabilecek Önlemler**, www.kayram.net/edergi/15/internet.pdf, (09.10.2009).
- fatih.edu.tr alicoskun/links/araştırma_kaynaklari.htm, (13.03.2009).
- e-psikoloji.com/forum/forumdisplay.php?47-İnternet-Bağımlılığı-, (07.01.2010).
- HUANG, Z.; BWOMA, Peterson, **An Overview of Issues of E-government**, Central Michigan Univ., bwomalpo@cmich.edu, (21.06.2009).

İşyerinde Özel Amaçlarla İnternet Kullanımının İş İlişisine Etkileri,
www.insangucu.com.tr/default.aspx?pid=29660&nid, (10.02.2009).

KARAMAN, M.K.; Kurtoğlu, M., (2009), **Öğretmen Adaylarının İnternet Bağımlılığı Hakkındaki Görüşleri, Akademik Bilişim 09-21. Akademik Bilişim Bildirileri,** H.Ü., Şanlıurfa, Şubat 2009, www.iibf.harran.edu.tr/maliye/personel/sekici.htm-, (15.03.2010).

Odev67.od.funpic.org/y/yerel%20ulusal.doc, (21.08.2009).

Oyunsiteniz.com/.../myspace-nedir-myspace-sitesi-t96509.0html-, (14.10.2009).

T.C. İçişleri Bakanlığı, Araştırma ve Etütler Merkezi, www.arem.gov.tr/-,
(16.03.2009).

TDK Sözlüğü, www.tdk.gov.tr/-, (12.01.2009).

TUNÇBİLEK, M.; BAYRAKTAROĞLU, S., **Bilgi Toplumunda İnsan Kaynakları Yönetiminin Değişen Yüzü,** www.bilgiyönetimi.org, 12.09.2008.

Wikipedia, en.wikipedia.org/wiki/cyberslacking, (21.12.2009).

ÜNEL, F.B.; GÜNDOĞDU, İ.B., **İnternette Coğrafi Bilgi Sistemleri ve Multimedya Uygulamaları,** TMMOB Harita ve Kadastro Mühendisliği Odası Ulusal CBS Kongresi, Karadeniz Teknik Üniv., fbunyan@selçuk.edu.tr, (10.05.2009).

tr.wikipedia.org/wiki/blog., (18.06.2009).

tr.wikipedia.org/wiki/Yerel_Yönetim-24k, (22.09.2009).

www.cu.edu.tr/internet.....bankacılığı.....işlemleri.....usulsüzlüklerinden.....-,
(15.08.2009).

www.atyarişaltılı.blogcu.com/at-yarışı-oyynamak-hastalık mı/-, (02.03.2010).

www.netfiltre.com.tr/-, (13.05.2009).

www.tbb.org.tr/-, (23.10.2009).

www.ntvmsnbc.com/news/-, (22.11.2009).

www.uludagsozluk.com/k/hotmail/-, (11.12.2009).

www.alışverişrehberi.com/hkat.asp, (11.01.2010).

- www.tdk.gov.tr/TR/wuclar/t.ashx?, (12.01.2010).
- www.turkinternet.com/portal/yazigoster.php, (21.01.2010).
- www.bahisbahis.com/-, (25.01.2010).
- www.ezberim.com>Genel Sağlık>Sağlık-, (16.02.2010).
- www.kumaralemi.blogcu.com/kumarın-zararları/-, (18.02.2010).
- www.günaydın.info/yararlı.php,(10.03.2010).
- www.iibf.erciyes.edu.tr/dergi/03_Ekinci_Yılmaz.pdf, (10.03.2010).
- www.sabah.com.tr/-2 saat önce-, (12.03.2010).
- www.tuik.gov.tr/-, (12.03.2010).
- www.bildirgec.org/etiket/tuik-, (12.03.2010).
- www.web.deu.edu.tr/iibfdergi/dergiarşivi.pdf, (12.03.2010).
- www.minivizyon.com/internetin-zararlari/, (14.03.2010).
- www.kenthaber.com/is-yerinde, (16.03.2010).
- www.bilisimhaber.com>Web-, (16.03.2010).
- www.sabah.com.tr/-2 saat önce-, (16.03.2010).
- www.milliyet.com.tr/content/teknoloji/tek013/tekno86.html-, (22.02.2010).
- www.baktabulum.com/.../104765-messenger-nedir-msn-hakkında-messenger.hotmail-,
(21.09.2009).
- www.internetfiltre.blogcu.com/screenshield-org-koruması...../888087-, (13.05.2009).

DİZİN

- B**
- Bilgi, v, xi, xii, xiii, xv, xvi, 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 48, 64, 67, 71, 72, 77, 79, 82, 84, 85, 91, 92, 93, 94, 95, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 112, 114, 115, 116, 124, 125, 126, 128, 129, 130, 131
- Bilgi Çağı, 5, 128
- Bilgi Teknolojileri, 3, 4, xi, xii, xiii, 10, 11, 13, 16, 20, 21, 24, 28, 48, 64, 67, 71, 91, 92, 93, 94, 95, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 125, 128, 130
- Bilgi Toplumu, 5, 7, 8, 9, 13, 31, 71, 124, 125, 126, 128, 129, 131
- Bilgisayar, 2, 9, 11, 12, 15, 16, 17, 21, 48, 52, 53, 67, 69, 73, 75, 125, 126, 128, 129, 130
- D**
- Denetim, 71, 72, 112
- E**
- E-devlet, 19, 83
- Eğitim, xi, 9, 11, 14, 92, 94, 99, 100, 125
- Ekonomi, 15, 127
- E-ticaret, 26
- Etkinlik, 75
- G**
- Güdü, 31, 40
- H**
- Hizmet, 78, 83, 128
- İ**
- İletişim, xiv, xvi, 5, 13, 16, 21, 23, 45, 50, 65, 68, 97, 125, 126, 127, 130
- İnsan Kaynakları, 5, 33, 36, 126, 129, 131
- İnternet, xii, xiii, xv, xvi, 1, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 52, 54, 57, 59, 60, 63, 64, 65, 66, 69, 70, 71, 73, 79, 82, 83, 92, 97, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131
- İnternet Bağımlılığı, 66, 131
- İş İlişkileri, 67
- İşgören, 33, 36, 127
- K**
- Koordinasyon, 22
- Küreselleşme, 9
- L**
- Lider, 35
- M**
- Motivasyon, xi, xii, xiii, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 93, 95, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 124, 125, 127
- Motivasyon Araçları, 45, 46, 124
- Msn, 55
- O**
- Organizasyon, 5, 35, 39, 43, 75, 125, 126, 128, 130
- Ö**
- Örgüt, 10, 21, 23, 25, 34, 41, 42, 77, 114, 124, 125
- P**
- Paylaşım, xi, xiv, 54, 55
- Planlama, 83, 86
- R**
- Rekabet, 10, 114
- S**
- Sohbet, xiv, 49, 50, 94

Ş
Şifreleme Yöntemleri, 69

T
Teknoloji, xv, 1, 9, 13, 16, 19, 129

Ü
Üretim, 31, 75

V
Verimlilik, 75

X
X ve Y Teorisi, 40

Y
Yönetim, 5, 8, 15, 32, 34, 35, 41, 42,
43, 77, 124, 125, 126, 128, 131