



T.C.

KTO Karatay Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KURUMLARDA ÖRGÜTSEL
PERFORMANS ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ VE KONYA MESLEK
ODALARI ARAŞTIRMASI**

Erdem YAVUZ

Yüksek Lisans Tezi

KONYA

Şubat, 2016

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KURUMLARDA ÖRGÜTSEL
PERFORMANS ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ VE KONYA MESLEK
ODALARI ARAŞTIRMASI

ERDEM YAVUZ

KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı

Yüksek Lisans Tezi

KONYA

Şubat, 2016

KABUL VE ONAY

Erdem YAVUZ tarafından hazırlanan "Bilgi Teknolojilerinin Kurumlarda Örgütsel Performans Üzerindeki Etkileri ve Konya Meslek Odaları Araştırması" başlıklı bu çalışma, (savunma sınav tarihi) tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



Yrd. Doç. Dr. Hasan Fehmi ATASAĞUN (Danışman)



Doç. Dr. Murat CANITEZ



Yrd. Doç. Dr. Necati VARDAR

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



Yrd. Doç. Dr. Fatma Didem TUNÇEZ

Enstitü Müdür V.

ETİK BEYAN

KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez / Proje Hazırlama ve Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

08.02.2016

Erden YAVUZ



TEŞEKKÜR

Tez çalıőmamın bütün aşamalarında değerli bilgi ve deneyimleriyle bana yardımcı olan danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Hasan Fehmi Atasağun'a, odalarda yaptığım mülakatlarda samimi desteklerini esirgemeyen bilgi işlem departmanında görevli arkadaşlarıma, yaptığım her işin ilham kaynağı olan biricik kızım ve sevgili eőime teşekkür ederim.

ÖZET

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KURUMLARDA ÖRGÜTSEL PERFORMANS ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ VE KONYA MESLEK ODALARI ARAŞTIRMASI

YAVUZ, Erdem

Yüksek Lisans, İşletme Bölümü

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Hasan Fehmi ATASAGUN

Şubat, 2016

Bu çalışmanın konusunu, bilgi yönetim süreçleri çerçevesinde bilgi teknolojilerinin, örgüt yapısı ve örgütsel performans üzerindeki etkileridir. Bilgi ve bilgi teknolojilerinin işletmelere sunduğu kolaylıklar ve imkânlar bu çalışmanın ana temasını oluşturmaktadır. Çalışmada bilgi teknolojileri konusunda nitelikli altyapı bileşenleri tüm yönleriyle incelenerek, işletmelerin rekabet gücü üzerinde sahip olduğu önemin ortaya koyulması amaçlanmıştır. Bu kapsamda çalışmada, örgüt yapısı, örgüt kültürü ve performans kavramları detaylıca incelenerek, bilişim teknolojilerinin etkileri analiz edilmiştir. Bununla birlikte bilginin elde edilmesi süreci ve bu sürecin örgüt kültürü üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak nitel veri toplama tekniği olan derinlemesine mülakat yönteminden yararlanılmıştır. Araştırmalar Konya ilinde bulunan Konya Sanayi Odası, Konya Ticaret Borsası ve Konya Ticaret Odasında yapılmış olup, araştırmalar mülakatlar ile desteklenmiştir. Araştırmalar neticesinde örgüt performansını etkileyen bilgiye ulaşma teknikleri esasında bilgi

teknolojileri altyapılarının eksikleri tespit edilmiştir. Bu eksikliklerin temelinde yatan, sahip olunan bilginin işlenmesi, depolanması ve dağıtılması konusunda ki problemleri giderecek çözüm süreçlerine de yer verilen bu çalışma da nitelikli işgücü algısına da dikkat çekilmektedir. Nitelikli işgücü algısı bilişim teknolojileri açısından değerlendirilerek örgüt performansları üzerindeki etkileri analiz edilmiştir. Ayrıca bu çalışmada tespit edilen sorunlar ve eksiklikler çerçevesinde süreci olumlu etkileyecek faktörler derinlemesine araştırılmıştır.

Anahtar kelimeler: Bilgi, Bilgi Teknolojileri, Bilgi Yönetim Sistemleri, Örgüt, Örgüt Performansı

ABSTRACT

THE EFFECTS OF INFORMATION TECHNOLOGIES ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN INSTITUTIONS AND THE RESEARCH ON CHAMBERS OF PROFESSION OF KONYA

YAVUZ, Erdem

Master Of Business Administration

Supervisor: Asst. Prof. Hasan Fehmi ATASAGUN

February, 2016

The subject of this study is the organizational structure of information technologies within the framework of information management processes and its effects on organisational performance. Conveniences and opportunities that are offered by the information and information technologies form the main topic of this study. The study aims to reveal the importance of the competitive power of businesses by examining qualified infrastructure components in information technologies in all aspects. In this context, the impact of information technologies are analyzed by examining deeply the organisational structure, organisation culture and performance concept. Besides, the process of receiving information and the impact of this process on organisation culture is investigated. The data in the study is collected by a qualitative method, in-depth interview technique. The research is conducted in Konya Chamber of Industry, Konya

Commodity Exchange and Konya Chamber of Commerce and supported with interviews. The research shows that during the process of accessing information, which affects the organisational performance, the deficiencies in information technologies infrastructures are determined. Underlying these deficiencies, problems about processing, storing and disseminating of the existing information and solutions for these problems are offered in the study and the study also highlights the perception of qualified workforce. The impact of the perception of qualified workforce on organisational performance is analyzed from the point of information technologies. Furthermore, the factors which will influence the process positively are examined in detail within the frame of the deficiencies and problems defined in the study.

Key words: Information, Information Technologies, Information Management Systems, Organisation, Organisational Performance

İÇİNDEKİLER

KABUL ve ONAY	i
ETİK BEYAN.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
TEŞEKKÜR.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ.....	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
GİRİŞ	1

1. BÖLÜM

BİLGİ ve BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

1.1.BİLGİNİN TANIMI.....	3
1.2.BİLGİNİN TÜRLERİ	6
1.3. BİLGİNİN ÖZELLİKLERİ	8
1.4. BİLGİ YÖNETİM SÜRECİ	9
1.4.1. Bilginin Toplanması.....	11
1.4.2. Bilginin İşlenmesi	12
1.4.2.1. Bilginin Yorumlanması.....	12
1.4.2.2. Bilginin Denenmesi.....	13
1.4.2.3. Bilginin Paylaşılması	13
1.4.3. Bilginin Kaydedilmesi	14
1.5. ETKİLİ BİLGİ YÖNETİMİ	14

1.6. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ TANIMI VE ÖZELLİKLERİ.....	17
1.6.1. Bilgi Teknolojileri Temel Araçları.....	19
1.6.1.1. Donanım.....	20
1.6.1.1.1. Masaüstü Bilgisayar.....	21
1.6.1.1.3. Sunucu Bilgisayar.....	22
1.6.1.2. Yazılım.....	23
1.6.2. Bilgi Teknolojileri Altyapısı.....	23
1.6.3. Bilgi Teknolojilerinde Bilgi Sistemleri.....	25
1.6.3.1. Bilgi Sistemlerinin Amacı.....	25
1.6.4. Bilgi Sistemlerinin Süreçleri.....	26
1.6.5. Bilgi Sistemlerinin Birimleri.....	27
1.6.6. Bilgi Sistemleri Modelleri.....	27
1.6.6.1. Yönetim Bilgi Sistemleri.....	27
1.6.6.1.1. Yönetim Bilgi Sistemi Özellikleri.....	28
1.6.6.1.2. Yönetim Bilgi Sistemi Amaçları.....	29
1.6.6.1.3. Yönetim Bilgi Sistemini Oluşturan Birimler.....	30
1.6.6.1.4. Yönetim Bilgi Sistemlerinin Kullanım Alanları.....	32

2. BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖRGÜTLERDE PERFORMANS ETKİLERİ

2.1 ÖRGÜT KAVRAMI.....	34
2.1.1. Örgüt Tanımı.....	34
2.1.2. Örgüt Kültürü ve Örgüt Yapısı.....	35

2.2. ÖRGÜTLERDE PERFORMANSIN TANIMI.....	38
2.2.1. Örgütlerde Performans Çeşitleri	39
2.2.1.1. Kurumsal Performans.....	39
2.2.1.2. Takımsal Performans	40
2.2.1.3. Bireysel Performans	40
2.3. ÖRGÜTLERDE PERFORMANS DEĞERLENDİRME	40
2.3.1. Değerlendirme Sistemlerinin Amaçları.....	42
2.4. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ ÖRGÜTSEL ETKİLERİ.....	43
2.4.1. Bilgi Teknolojilerinin Yarattığı Örgütsel Değişim	43
2.4.1.1. Merkezileştirme ve Yerel Yönetim.....	44
2.4.1.2. Otorite	44
2.4.1.3. Denetim	45
2.4.1.4.Örgütsel Düzey.....	45
2.4.1.5. Departman Sayısı	45
2.4.1.6. Örgütsel İletişim.....	46
2.4.2. Örgütsel Verimlilik Etkisi.....	48
2.4.3. Örgütsel Performans Etkisi	50

3. BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖRGÜTLERDE PERFORMANS ETKİLERİ ÜZERİNE KONYA MESLEK ODALARI MODEL ÇALIŞMASI

3.1 ARAŞTIRMANIN AMACI.....	54
3.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI.....	55

3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	55
3.4.ODALARDA TOPLANAN VERİLER.....	57
3.1.1.Bilgisayar	57
3.1.2. Yerel Ağ Bilgileri.....	57
3.1.3. İnternet Erişim Bilgileri	58
3.1.4. Veri Merkezlerinde Depolama Sistemleri Kullanımı	58
3.1.5. Bilgi Sistemleri Kullanımı	58
3.1.6. Araştırmada Temel Alınan Bilgi Teknolojileri Araçları.....	59
3.5. ARAŞTIRMA BULGULARI.....	60
3.5.1. İnternet erişim hızlarının örgüt performansı üzerine etkileri.....	60
3.5.2.Yerel ağ hızlarının örgüt performansı üzerine etkileri.....	62
3.5.3. Bilgi Sistemleri kullanımının örgüt performansı üzerine etkileri	65

4. BÖLÜM

SONUÇ ve ÖNERİLER

SONUÇ ve ÖNERİLER	68
KAYNAKÇA.....	70
ÖZGEÇMİŞ	75

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Veri, Enformasyon ve Bilgi arasındaki farklar	6
Tablo 2. Bilginin Türleri Arasındaki Farklar	7
Tablo 3. Kurumsal Performans Ölçümleri	39
Tablo 4. Odalarda Kullanılan İnternet Erişimleri	56
Tablo 5. Lokal Network Genel Bilgiler	57
Tablo 6. Odalarda Kullanılan İnternet Erişimleri	58
Tablo 7. Odalarda Kullanılan Depolama Üniteleri	58
Tablo 8. Odalarda Kullanılan Yönetim Bilgi Sistemi	58

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. “Veri, Enformasyon, Bilgi” Zinciri	5
Şekil 2. Bilgi Yönetim Süreci	10
Şekil 3. Bilgi Sistemleri Süreçleri	26
Şekil 4. Değerlendirme Sistemleri Süreçleri	43
Şekil 5. Örgütsel İletişim Ağları Modeli	47
Şekil 6. Araştırmanın Modeli	56

GİRİŞ

Bilgi teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişim beraberinde örgüt yapılarının da değişmesine sebep olmuştur. Küreselleşen dünya, ağırlaşan rekabet ortamı örgütlerin bilgiye olan ihtiyaçlarını artırmıştır. Örtülü bilginin açık bilgiye dönüştürülebildiği ve düzgün dağıtıldığı örgütler rakiplerine karşı büyük avantaj elde edeceklerdir. Bu sebepten dolayı bilginin “güç” olarak atfedildiği bir dünyada bilgi yönetme süreçleri örgütler için oldukça önemlidir. Bilgi yönetim süreçlerinin ilk aşaması bilgiyi elde etmektir. Bilgiye ulaşırken kullanılan sağlıklı yöntemler ve bunu mümkün kılan efektif altyapı, bilginin işlenmesi, dağıtımı, depolanması ve kullanılması gibi süreçlerin de başarılı yönetimine bağlıdır. Çünkü bilgiye sahip olma süreçlerinin işletmelere sunduğu oldukça fazla avantaj bulunmasına rağmen beraberinde getirdiği ciddi dezavantajlar ve riskler de bulunmaktadır. Rekabet ortamının her geçen gün zorlaşan şartlarında bu avantajları kullanan işletmeler olumlu rekabet şartlarına kavuşurken uyum sağlayamayan işletmeler ise sahip oldukları rekabet güçlerinden bile vazgeçmek zorunda kalacaklardır. Bu tanımlamalar örgüt kavramında da geçerlidir. Zorlu rekabet şartlarında bilgi yönetim sürecini başarılı kullanan örgütler ise rakiplerine karşı önemli bir avantaj elde edecektir. Başarılı bir bilgi yönetim sürecinin varlığından bahsedilmek için ilk zorunlu gereksinim örgüt yapısı ve örgüt kültürüdür. Bilgi yönetim süreçlerinin uygulanabilir olması için elde edilen bilginin işlenebilmesi ve başarılı bir şekilde dağıtılabilmesi, örgütün yapısına ve kültürüne bağlıdır. Örgütsel bilgi kültürü eşliğinde yürütülen bilgi yönetimi işletmelerin en önemli rekabet gücünü oluşturmaktadır. “Her türlü örgütsel değişimin anahtar etmeni olan örgüt kültürünün, bilgi yönetimi konusunda da anahtar bir etmendir” (Moffett,2003: 7). Örgüt yapısı ve kültürü ortamı sağlandıktan sonra, elde edilen bilginin uygulama süreci, örgütün performansını belirler.

Bilgi yönetim süreçlerinin etkin yönetimlerinin örgüt performansını belirlediği koşullarda bilgi teknolojileri belirleyici faktördür. Bilgi teknolojilerinden efektif şekilde faydalanan örgütler bu süreci en verimli şekilde sürdürebilmektedir. Bilgi teknolojilerinin olmadığı ve geleneksel yöntemlerin kullanıldığı örgütler rakiplerine karşı etkinliklerini kaybedeceklerdir. Örgütlerin bilgiye ulaşma süreleri uzayacak, elde

edilen bilginin işlenmesi ve dağıtılması zorlaşıp, yönetim ve karar alma mekanizmaları zarar görecektir.

Bu ilkelere hareketle çalışmanın konusu bilgi teknolojilerinin örgütsel performans üzerindeki etkilerinin analizi olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada, Konya ilinde bulunan Konya Ticaret Odası, Konya Ticaret Borsası ve Konya Sanayi Odasında araştırmalar yapılmıştır. Çalışmanın içeriği hakkında bilgi verilen giriş bölümünden sonra, bilgi ve bilgi teknolojileri üzerine terminoloji incelenmiştir. Bilgi ve bilgi teknolojilerinin doğası ve yapısı incelemesi eşliğinde örgüt kavramına geçiş ve detaylı çalışma bu bölümde yer almaktadır. Meslek odalarında yapılan araştırmalarda elde edilen somut veriler üçüncü bölümde analiz edilmiştir. Son bölüm olan dördüncü bölümde ise sonuç ve öneriler hakkında değerlendirmeler yer almaktadır.

1. BÖLÜM

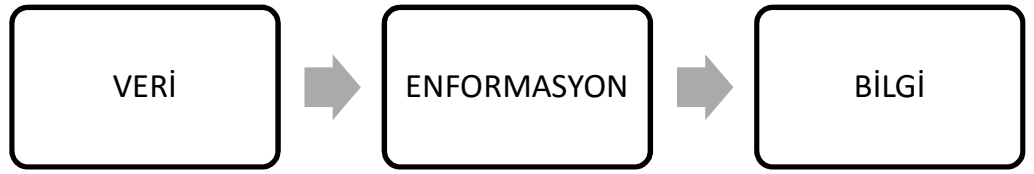
BİLGİ ve BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

1.1.BİLGİNİN TANIMI

Bilgi, yüzyıllar boyunca gücün temelinde yatan unsur olarak karşımıza çıkmıştır. Tarihte yaşanan tüm önemli olaylara nitelik ve nicelik unsuru ayırmaksızın baktığımız zaman, bilgi kavramı ile karşılaşırız. Bilgi hem toplumsal hem de kişisel tanımlamada “GÜÇ” anlamına gelmektedir. Yaşamak için güç, uyum sağlamak için güç, zor bir çevrede başarılı olmak için güç, “bilgi, tecrübe ve çalışma yolu ile kazanılmış anlayıştır” (Awad ve Ghaziri, 2004: 33). Bilgi, kurumsal olarak ele alındığı zaman ise günümüz rekabetçi ortamında üstünlük sağlayan veriler bütünüdür. Bilgi stratejik önem arz eden verilerin, doğru yöntemlerle işlenmesi ve fark yaratır konuma gelmesi süreçlerinin sonucunda ortaya çıkar. Bu tanım bilgiye ulaşmak için Veri ve Enformasyon süreçlerinin tamamlanması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Veri, hedeflere ulaşmak için kullanılan işlemlerin anlam ve içerik teşkil etmeyen ham şekline denir. Veri olmadan bilgi olmaz. Veri enformasyon sürecinin oluşması için gerekli olan yapı taşıdır. Bu tanımlamalardan da anlaşılacağı üzere verilen işlenmesi sürecine Enformasyon denir. Literatürde bu kavramlar bazen birbirlerinin yerlerine de kullanılırlar. Sıkça karşılaşılan durumlardan biride enformasyon ve information kavramlarının birbirlerinin yerine kullanılmasıdır. Yani enformasyon ve bilgi kavramlarının sınırları henüz tam anlamı ile çizilememiş ve bu iki kavram arasında kargaşanın yaşandığı gözlenmiştir. Aslında bu kargaşa sadece toplumlarda değil uzmanlar arasında da görüş ayrılıklarına neden olmuştur. Örneğin Kogut ve Zander (1992); Stewart (1997) bu iki kavramı eş anlamlı olarak kullanmışlardır. “Ortaçağın bilgi araştırmaları açısından en önemli gelişmesi, kaynaklarını çok güçlü bir şekilde Aristoteles’in yaklaşımından alan öğretisiyle Roma Katolik Kilisesi’nin resmi felsefesini tanımlayan Acquino’lu Thomas’ın “informatio” sözcüğünü, günümüzdeki enfomasyon anlamında ilk kez kullanmasıdır” (Capurro,1978: 38). Her iki kavram açısından yapılan açıklamalara bakıldığında birbirinden ayrı olarak değerlendirilmesi gerekliliği vurgulamaktadır.

Enformasyon süreci verinin formülize edilerek ortaya çıkan sonuca denir. Bu olgunun nihayetinde bilgi yer alır. Bilgiye Ulaşmada Dönüşüm sürecini “verinin enformasyona dönüşmesi” ve “enformasyonun bilgiye dönüştürülmesi” olarak özetleyebiliriz. “Veri, özetleme, düzeltme, hesaplama, sınıflandırma ve içerik işlemleri aracılığıyla değer eklenmesiyle enformasyona dönüştürülmektedir” (Kalseth ve Cummings, 2001: 166). Veri, yorumsuz ve içeriksiz şekiller ve/veya olgulardır”. Veriler çeşitli araçlar kullanılarak bir araya getirilip işlenerek anlam kazanır ve enformasyona dönüşür. Enformasyona dönüştürülemeyen veri tek başlarına herhangi bir anlam ifade etmez. “Veri ve enformasyon beyin dışından transfer edilen, alınan ve kaydedilen formlardır. Bilgi ise, sadece insanların beyinlerinde bulunmaktadır. Enformasyon sensorlar vasıtasıyla insan beynine ulaşmakta ve burada enformasyon işleyicisi tarafından önceki bilgiler kullanılmak suretiyle yeni bilgiye dönüştürülmekte ve hafızadaki yerini almaktadır. Enformasyon işlenmesi yoluyla birçok yeni enformasyon elde edildiğinden ve işlendiğinden yeni bilgiler elde edilebilmekte ve bugün ve gelecekte kullanım için üretilebilmektedir” (Akgün ve Keskin, 2003: 176). Özellikle Türkçe literatürde, bilgi ve enformasyon kavramları birbirine karıştırılmaktadır. “Bilgi, veri ya da enformasyon demek değildir; her ne kadar bu ikisiyle yakın ilişki içinde olsa da...” (Davenport ve Prusak, 2001: 21) şeklinde ifade ederek bu kavramların birbirlerinden farklı olduklarını dile getirmişlerdir. Bu ilişkiler bağlamında bilgi kavramı, uzmanlarca farklı açılardan değerlendirilmiştir. Bu nedenle literatürde farklı bilgi tanımlarına rastlamak mümkündür. “Bilgi, insanın etrafında olup bitenleri tam ve doğru olarak kavramasını sağlayan kişiselleştirilmiş enformasyondur. Bilgi kendini, düşünceler, öngörüler, sezgiler, fikirler, alınan dersler, uygulamalar ve yaşanan deneyimler şeklinde gösterir” (Barutçugil, 2002: 10). “Bilgi, veri ya da enformasyondan ayrı olarak incelemek önemlidir. Veriler ham gerçeklerdir. Bazen çok az miktarda olan veri de yararlıdır. Veri sadece sınıflandırıldığında, özetlendiğinde, aktarıldığında ya da düzeltildiğinde değer kazanarak enformasyona dönüşür” (Celep ve Çetin, 2003: 7). “Bilginin temelini veri ve enformasyon oluşturur. Bilgi, enformasyonun rasyonel bir biçimde akıl süzgecinden geçmesi, yorumlanması ve kullanımıyla ortaya çıkar. Bilgi, karar verme, planlama, karşılaştırma, değerlendirme, analiz, tahmin, tanı vb. gibi yaşamın her alanına dayanak oluşturacak eylemlerin ve uygulamaların temelini oluşturur” (Çapar, 2005: 179). “Bilgi yaratmaya yönelik eylemler insanlarca

yürütülmektedir. Veriler, kayıtlarda ve işlemlerde; enformasyon da mesajlarda bulunmaktadır. Buna karşılık, bilgi bireylerden ya da bilenler grubundan veya bazı zamanlarda da kurumun rutin çalışmalarından elde edilmekte ve bilgi, kitaplar ve belgeler gibi belli biçimlere sahip araçlarla [basılı ve elektronik enformasyon kaynaklarıyla] ve sohbetlerle, ustalık çıraklık ilişkilerine kadar uzanan kişisel ilişkilerle aktarılmaktadır” (Davenport ve Prusak, 2001: 27–28).



Şekil 1. “Veri, Enformasyon, Bilgi” Zinciri

Veri enformasyon ve bilgi, zincirin halkalarını teşkil etmektedir. Bu halkaların birinin eksikliği bütünlüğü bozar. Genel kullanımda aralarında hiçbir fark yokmuş gibi algılansa da yapıları gereği aralarında önemli farklılıklar bulunmaktadır. Veriler, basit gözlemler ile elde edilen hammadde olarak yorumlanabilir. Bu hammaddenin bilgi sistemleri tarafından hesaplanan ortaya çıkan hesaplanmış kaynaklara ise enformasyon denir. Enformasyonun bireyler tarafından yorumlanarak içerik ve anlam kazanması ise bilgidir. Bu süreçler bilgi sistemleri tarafından yönetilir. Verilerin bilgiye dönüşüm süreçleri örgütleri oluşturan bireylerin nasıl davranacağını belirler. Aşağıdaki tabloda veri enformasyon ve bilgi arasındaki tanımsal ilişkiler özet olarak verilmiştir.

Tablo.1: Veri, Enformasyon ve Bilgi arasındaki farklar

VERİ	ENFORMASYON	BİLGİ
Yorumlanmamış semboller	İşlenmiş veriler	Kullanılabilir enformasyon
Basit gözlemler	Basit gerçekler	Sebepler sonuç ilişkisi
Yapılandırılabilir	Yapılandırılmış ve net	Karışık
Yazılı ve aktarılabilir	Kolay anlatılabilir	Yazılı olarak aktarılması zor
Sistemik kayıtlardır	Hesaplanarak elde edilir.	Yorumlanarak kazanılır
Sahipsizdir	Sahipsizdir	Sahibi vardır
Bilgi teknolojileri ile saklanır	Bilgi sistemlerince incelenir	Bireyler tarafından kullanılır
Tek başına yorumlanamaz	İşlenmiş verilerdir	Yorumlanabilir
Araştırmalar ile elde edilir	Veri tabanlarında elde edilir	Paylaşım ve deneyimler
Ayrıştırılabilir, işlenebilir	Tekrar kullanılabilir	Akıllarda anlam kazanır

Kaynak: Durna U. ve Demirel Y. (2012). Bilgi Yönetiminde Bilgiyi Anlamak, Kayseri: EÜ İİBF Dergisi, Sayı:30, s: 137

1.2.BİLGİNİN TÜRLERİ

Bilginin en önemli özelliklerinden birisi de “şeylerin nasıl yapıldığı” konusunda öğreniş şekline göre çeşitlilik arz etmesidir. Bazı bilgiler vardır ki; tanıma yolu ile öğrenilirken bazıları da olguları gereği öğrenilir. Bilginin niteliği açısından olaya yaklaşan Mengüsoğlu (1988, 74-91) bilgiyi aşağıdaki gibi sınıflandırmıştır.

- **Doğal bilgi;** insanların doğasından gelen, çevresi ile olan etkileşimi ve tecrübeleri ile edindiği bilgi türüdür. Öznel bir bilgi türü olduğundan dolayı amaçlara dayanmaz ve yanıltıcı olabilir. Bu bilgi türünün en önemli özelliği yönlemsel olmayışıdır.
- **Bilimsel bilgi;** bilime dayalı sistematik yöntemler ile ulaşılan bilgi türüne denir. Test edilebilirliği olan, bireysel ve toplumsal farklılıklar göstermeyen bilgidir. Öznel değildir ve objektif yöntemlerle ulaşılır. öznel olmayan bilgidir. Matematik ve mantık bilimleri gibi formel bilimler, fizik kimya

astronomi gibi doğa bilimleri ve antropoloji gibi insan bilimleri bu sınıflandırma içerisindeki bilgi türleridir.

- **Felsefi bilgi;** tüm bilgilerin neden sonuç ilişkisini sorgulayan bilgi türüdür. Eleştirel bilgilerdir. Çerçevesi geniş olan bu bilgi türünün konusunu insanoğlunun “her şeyi” oluşturmaktadır.
- **Din bilgisi;** inanç esasına dayanan bilgi türüdür. İnsan, yaşam, ölüm, yaratılış, iman, dünya hakkındaki tüm konuları içeren bilgi türüdür. Kesinlik arz eder ve net bilgiler bütünüdür.
- **Sanatsal bilgi;** bilginin amacı insan hayatını kolaylaştırmak iken sanatsal bilginin amacı haz vermektir. Bu bilgi türü belirli yöntemler ile değil, akıl ve doğa ile anlam kazanır. Estetik ve haz içerir.

Bazı araştırmacılar bilgi türlerine teknik bilgi ve politik bilgiyi de dâhil ederek 7 sınıf olarak incelemişlerdir.

Tablo.2: Bilginin türleri arasındaki farklar

BİLGİNİN TÜRÜ	İÇERİĞİ	NİTELİĞİ
Doğal Bilgi	Tecrübe Ve Sezgiler	Öznel ve Nesnel
Bilimsel Bilgi	Deney Ve Gözlem	Nesnel
Felsefi Bilgi	Sorular Ve Cevaplar	Öznel
Din Bilgisi	İnanç	Öznel
Sanatsal Bilgi	Estetik Ve Haz	Öznel
Teknik Bilgi	Beceri Ve Yetenek	Nesnel
Politik Bilgi	Siyaset	Nesnel

Kaynağına göre bilgi türleri ise örtülü bilgi ve açık bilgi olarak ikiye ayrılır. Örtülü bilgi, bireye özgü olan, paylaşılmadığı sürece bireyde kalan bilgi türüdür. “Örtülü bilgi, kolaylıkla ifade edilemeyen ve diğer kişilere aktarılamayan bireysel tecrübe, kişisel inanç, bakış açısı ve değerler sonucunda kişide oluşan bilgi birikimi olarak ifade edilmektedir. Diğer bir ifadeyle örtülü bilgi bir işin temelde nasıl yapılacağını (know-how) bünyesinde saklamaktadır” (Boztaş ve Özmızrak, 2012: 67). Örgütsel anlamda etkili bilgi yönetiminin temel amaçlarından biri, örtülü bilginin açığa

çıkarılmasını sağlayarak diğer bireylerle paylaşımını sağlamak ve bilgi işleme sürecine dahil etmektir.

Açık bilgi ise aktarılabilen, paylaşılabilen üzerinde toplu olarak işlem yapılabilen bilgi türüdür. “Açık bilgi, kelimelere dökülebilen, formüllerle, şekillerle veya rakamlarla ifade edilebilen, nesnel belirli bir kişiye özgü olamayan ve sahibinden bağımsız bilgiye denir” (Durna ve Uzun, 2012: 34). “Açık bilgi, örtülü bilgiye göre daha hızlı iletilebilir ve düzenlenebilir, çünkü açık bilgi direkt olarak tecrübeden elde edilen bir bilgidir. Bu bilgi, kelime, rakam, sesi veri, bilimsel formül, kayıt veya ürün şeklinde ifade edilebilir; kişilere formal ve sistematik olarak iletilebilir” (Güçlü ve Sotirofski, 2006: 355).

“Açık bilgi ve örtülü bilgi birey, grup veya organizasyon seviyesinde olabilir. Hangi seviyede olursa olsun açık bilgi ve örtülü bilgi devamlı bir etkileşim içerisindedir” (Boztaş ve Özmızrak, 2012: 67).

1.3. BİLGİNİN ÖZELLİKLERİ

“Her ne kadar bilginin değeri ve kalitesi karara bağlanacak soruna göre değişecek ve bazı konular için değerli olan bilgiler diğerleri için değersiz olabilecekse de, bu değerlemelere ölçü olabilecek ve bilgi kalitesini ortaya koyabilecek birtakım özelliklerini (ölçütlerini) aşağıdaki gibi belirlemek mümkündür” (Tutar; 2010: 45).

- **“Doğruluk:** Bilginin en önemli özelliklerinden biridir ve belirli bir zaman içinde doğru bilginin, üretilen ya da işlenen toplam bilgiye oranı olarak tanımlanabilir” (Tutar, 2010: 45).
- **“Zamanlılık:** Bir yöneticiye geç gelmiş bir bilginin kalitesinin ve doğruluk derecesinin yüksek olması karar vermede bir değeri yoktur. Şu halde yönetim fonksiyonlarında bilginin kalitesi ve doğruluğu kadar, zamanlılığı da önemli bir faktördür” (Tutar, 2010: 45).
- **Tamlık:** Süreç içerisinde bilgi tam olmalı, eksik olmamalıdır. Eksik olan bilginin eksikliği anlaşılabilir ve yönetim sürecine girecek olursa, hatalı sonuçlar çıkmasına neden olur.
- **“Kısalık:** Bilginin eksiksizliği, arzulanan bir özelliktir. Bugün yöneticilerin ihtiyaç duydukları bilgilerin özellikleri farklılaşmıştır. Şöyle ki, gerekli verileri tablo ve çizgiler yardımıyla özetleyen ve öngörülen ölçütlerden

sapmaları ve aylık durumları gösteren kısa ve öz bilgiler, bugünün yöneticisine gerekli olan bilgilerdir” (Tutar, 2010: 46).

- **“Yerindelik/İlgililik:** Bilginin gerekli olan organ veya yöneticiye ulaşabilme özelliğidir. Diğer bir deyişle yerinde bilgi, bir eylemde bulunmayı olanaklı kılan zorunlu bilgidir” (Tutar, 2010: 46).
- **Maliyeti:** Bilgiye ulaşmanın maliyeti de önemlidir. Bilginin ucuz yada pahalı elde edilip edilmediği süreç içerisinde bilginin değerini de ortaya koyar.
- **“Güncellik:** Bilgi güncel olmalıdır. Dünün bilgisiyle bugünün sorunu çözülemez. Einstein’ın ifadesiyle “bir sorun ortaya çıktığı dönemdeki zihin düzeyinde kalınarak çözülemez”. Bu nedenle bugünün sorunu ancak bugün üretilmiş güncel bilgi sayesinde çözülebilir. Dünün bilgisi dünün sorununu çözmede işe yarasa da, (güncel) olmayan bilgiye dayalı plan ve strateji geliştirilemez” (Tutar, 2010: 46).

1.4. BİLGİ YÖNETİM SÜRECİ

“Bilgi yönetimi en iyi kararın verilebilmesi için doğru zamanda, doğru kaynaktan doğru bilginin toplanmasıdır” (Petrash, 1996). “Örgütlerin sahip oldukları beceri ve yetenekler ile tecrübeleri yoluyla elde ettikleri ortak akıl ve bilgileri tanımlamak ve işlemektir” (Wiig, 1997). “Bilgi yönetimi; stratejik bir motivasyonla çalışanların gelişimini kolaylaştırmak; bilgi ve verilerin yorumlanmasında çalışanların yeteneklerini kullanarak örgütsel hedeflerin başarılmasıdır” (Beijerse, 1999).

Farklı kaynaklara göre yukarıda verilen bilgi yönetim kavramı, sözcük seçiminden dolayı bilgi teknolojileri ile ilgili gibi görünse de tüm sektörler de var olan kademelerin tamamını ilgilendiren bir kavramdır. Bilgi yönetim süreci bireysel ifade ile birlikte daha büyük önem arz etmektedir. Önceki bölümde açıklanmaya çalışıldığı üzere karmaşık bir tanımı olan ve sınırları konusunda halen üzerinde tartışılan “Bilgi” kavramının yönetim süreci de tahmin edileceği üzere oldukça karmaşık olacaktır. Bu sebepten dolayı evrensel süreçler konuyu yalınlaştırma adına fayda sağlayacaktır. Süreci analiz etmeye başlamadan önce Bilgi Yönetimi kavramının tanımına incelemekte fayda vardır. Bilgi yönetim süreci, bilginin elde edilmesi ile başlayan süreçte doğru araçların kullanılarak hedeflenen zamanda hedeflenen sonuçlara ulaşılması için uygulanan sistematik yaklaşımlar bütünüdür. “Bilgi Yönetimi temel olarak örgüt ortamında sürekli

artan bilgi kapasitesini güncelleyen, oluşan bilgileri ulaşılabilir kılan, gerekli bilgiye ulaşmak için gerekli olan işlemleri tanımlayan ve gerekli bilginin şirket çalışanları ile paylaşılmasını sağlayan bir disiplindir” (Harrison ve Kessels, 2004). Bilgi Yönetimi; ekonomi, sosyoloji ve toplum bilimi yönetimi gibi birçok disiplini içerir. Bu disiplinler çerçevesinde konu incelenirken, bilgi yönetim sürecinin süregelen bir yapıda olduğu, sona ermeyeceği unutulmamalıdır. Sürekli bir yapıya ait olan süreç birçok uzman tarafından Şekil.1 de görüldüğü üzere üç basamaklı olarak incelemiştir.

Örgüt içerisinde bilgi yönetim süreçlerindeki en önemli amaç, bireylerin sahip oldukları bilgilerin paylaşılması ile bilgi birikimi kümesinin oluşmasını sağlamaktır. Örgütler ancak bu şekilde rekabetçi ortamda mücadele verebilir. Bilgi yönetim sürecinde sağlanan bilgi paylaşımları örgüt içerisinde yardımlaşma mekanizmasını geliştirirken karar alma mekanizması etkinliğini de artırır. Bu sayede sonuç odaklı çözüm mekanizmaları gelişir ve hizmet kalitesi artar. “Bilgi Yönetimi, bilgiyi örgütsel performansı artırmak amacıyla yaratma, ele geçirme, paylaşma ve kullanma sürecidir” (Barutçugil, 2002). Bilgiye ulaşmanın yüksek maliyetleri gerçeği kapsamında, efektif yönetilen bilgi süreçleri kaynak israfını da engeller.



Şekil.2 Bilgi Yönetim Süreci

1.4.1. Bilginin Toplanması

Bilgi yönetim sürecinin başlaması için gerekli olan ilk aşama bilginin toplanmasıdır. Bu aşama, var olan veya ihtiyaç duyulanların işlenmek üzere, niteliği ne olursa olsun bilginin ortaya çıkarılması ve toplanmasıdır. Bilgi yönetim sisteminin başarısı bu aşamaya bağlıdır. Bilginin toparlanması salt fayda sağlayamaz. Bu sebepten dolayı toplanan bilginin tanımlamalarının yapılarak sınıflandırılması gerekmektedir. Toplanan bilgi sınıflandırıldıkça elde olanlar ve ihtiyaç duyulanlar ayrımı da rahatlıkla yapılabilir. Bu da sürecin başarısında önemli rol oynar. Örgüt yapısı içerisinde içsel bilgilerin toparlanması geleneksel yöntemler ile olabileceği gibi teknolojik koşullar dahilinde de gerçekleştirilebilir. Bilgiler genellikle Outlook , Word, Excel , PowerPoint, AutoCAD gibi programlarda hazırlanmış dosyalar şeklinde tutulur. Bu bilgiler genellikle ilgili kişilerin kişisel veya kurumsal bilgisayarlarında depolanırlar. Ancak gelişen teknoloji, ile birlikte saklama merkezleri de değişiklik göstermeye başlamıştır. Bulut teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte bilgiye daha kolay ulaşma ve mekan bağımsız erişimler imkan dahilinde olmuştur. Sanal sunucular, fiziksel sunucular, storage sunucular bilgilere erişim dahilinde erişimleri evrensel hale getirmişlerdir. Burada dikkat edilmesi gereken unsur, bilgileri kişilere mahsus kılmamaktır. Kurum ve işletmelerde çalışanların edindiği ve topladığı bilgilerin kuruma mal edilmesidir. Bilginin toplanmasını kolay kılan bu unsur için ortak bir depolama alanı uygun görünmektedir. Ortak havuz olarak da adlandırabileceğim bu depolama alanında yetkisiz kişilerin dosya erişim izinleri düzenlenerek erişimler kontrol altına alınmalıdır. Bu yöntemle toplanan bilgiler ve geleneksel bilgiler iç veya dış kaynaklı olabilir.

İç kaynaklardan edinilen bilgi, var oluşunu örgütün yapısından alır. Bu bilginin nitelikleri, miktarı, çeşitleri analiz edilebilir ve örgüt yapısında her zaman mevcuttur. Örgütlerde, her zaman örgütteki bilginin örgütsel bilgiden daha fazla olması, iç kaynaktan bilgi elde ediniminin varlığının en önemli göstergesidir. Dolayısıyla, örgütlerin en önemli bilgi kaynağının belli kısmı sürekli atıl durumdadır (Klimecki, 1999, 13-14). İç kaynakların en önemlisi yöneticisinden en alt kademesine kadar olan kurum çalışanlarıdır. Kurum içerisinde ister yönetmeliklerle belirlenmiş olsun isterse kurumun yapısından kaynaklı, belirlenmiş görev tanımları bilginin doğuşunu ve gelişmesini sağlar. Kurumun doğası gereği kendi kendine oluşan görev tanımlamaları sonucu oluşan ve toplanan bilgi oldukça büyük önem arz etmesine rağmen yapısı gereği

dağınık ve toplanması zordur. Çalışanların görev tanımlamaların yapılmış olması bilgiye erişimi ve sınıflandırılmasını kolaylaştırır. Önceki bölümlerde bahsedildiği üzere bu bilgiler dosyalanmış olabileceği gibi çalışanların zihinlerinde ve deneyimlerinde de var olabilir. İç kaynaklara erişim kolay gibi görünse de bu kaynakların sınıflandırılması ve işlenmesi çoğunlukla yapılamamaktadır. Çünkü kurumlar ellerinde ki bu değerli hazinenin çoğunlukla farkında olmamaktadır ve bilgiyi dış kaynaklarda aramaktadır. Bu sebepten dolayı dış kaynaklara başvuru daha yoğun görülmektedir.

İç kaynaklar gibi spesifik olmayan , kurum dışından sağlanan her türlü bilgi kaynağını temsil etmektedir. Kurum dışı kaynaklı bilgiler internet, medya, veri tabanları, danışman firmalar, farklı kurumlar, eğitim ve seminerler, müşteriler, reklamlar, tedarikçiler, rakipler gibi kaynakları temsil etmektedir. Dış kaynaklara erişim kolay olmakla birlikte önemli olan iyi analiz edilen gereksinimler dâhilin de bilgiye en hızlı erişilecek başvuru ve metodolojinin belirlenmesidir. Dış kaynaklara erişim maliyeti iç kaynaklara erişim maliyetlerine göre daha yüksek olabilir.

1.4.2. Bilginin İşlenmesi

Bu aşamada, Bilginin yorumlanması, denenmesi ve paylaşılması aşamaları ile sahip olunan verilerin, örgütün faydalanabileceği düzeye getirilmesi sağlanır.

1.4.2.1. Bilginin Yorumlanması

Bilginin yorumlanması, bilginin örgüt içerisinde değerlendirilmesi, taşıdığı muhteviyatın ortaya çıkarılması ve yeni anlamlar kazandırılmasıdır. Daft ve Weick'e göre, bilginin yorumlanması, "ona anlam verilmesi, paylaşılanların kavranması ve kavramsal çerçevenin geliştirilmesi" sürecidir (Daft ve Weick, 1984: 284-295). Örgüt içerisinde bilginin yorumlanması aşamasında farklılıklar oluşabilmektedir. Bu farklılıkların oluşmasında ki en önemli sebep birey faktörüdür. Bununla birlikte örgütün yapısı, çevresi, kültürü, inanç yapısı, yetenekleri ve bağlı olduğu birimler de etkili olmaktadır. Bilginin örgütü oluşturan bireyler tarafından farklı yorumlanması bilgi yönetim süreçleri için olumsuz bir durum teşkil etmektedir. Aksine bilgi çeşitliliğinin oluşması ve yeni bilgilerin edinilmesi konusunda fayda sağlamaktadır. Bilginin yanlış yorumlanması ise örgüt üzerinde risk düzeyi oldukça yüksek etkiler oluşturmaktadır. Bilginin yanlış yorumlanmasını tetikleyen unsurların en önemlisi ise gereksiz bilgi

edinimidir. Fazla bilgi sahibi olma, bireylerin yada departmanların tüm bilgileri dikkate alarak doğru yorumlamasını etkilemektedir (Huber, 1991, 97).

1.4.2.2. Bilginin Denenmesi

Edinilen bilginin gerekli olup olmadığı, örgüt açısından faydalı olup olmadığı gibi algılar bu yöntem ile açığa çıkarılabilir. Deneme, insanoğlunun varoluşundan beri başvurduğu bir yöntemdir. Bilginin denenmesi, bazen yeni bilgilere erişim de bir yöntemidir. Örgütlerde elde edilen bilginin uygulama aşamasından önce sistematik olarak denenmesi, uygulama aşamasında karşılaşılabilecek hataları da ortadan kaldırmaktadır.

1.4.2.3. Bilginin Paylaşılması

Bilgi işleme sürecinde en önemli aşama olan, bilginin paylaşılması, elde edilen bilginin örgütü oluşturan bireyler arasında dağıtımını gerçekleştirmeyi kapsar. Ulaşılan bilginin örgüt tarafından verimli bir şekilde kullanılabilmesi için paylaşılması gerekmektedir. Paylaşılmayan ve dağıtımını gerçekleştirilmeyen bilginin örgütsel etkilerinden bahsedilemez. Örgütlerde, bilginin dağıtımının başarısı için, enformasyon akımının olabildiğince az durması ve iş başı deneyimlerin yüksek düzeyde sürdürülebilirlik elde etmek için, tüm örgütün kullanımına sunulması gerekmektedir (Klimecki, 1999: 16-17).

Bilginin paylaşımı aşamasında geleneksel yöntemler olan yüz yüze görüşme gibi yöntemler, bilgi teknolojileri ve iletişim ağlarında yaşanan hızlı büyüme sayesinde yerini teknolojiye bırakmıştır. Özellikle iletişim teknolojilerinde yaşanan süreç paylaşım hızlarını artırmış, elden edilen bilginin dağıtımını kolaylaştırarak bilgi işleme sürecine katkıda bulunmuştur. Bilgi teknolojilerinin bu sürece pozitif katkısının sürekliliğini sağlayabilmek ve paylaşımları hızlandırmak nitelikli bireylere bağlıdır. Nitelikli işgücünün olmadığı örgütsel ortamlarda bilgi teknolojilerinin efektif kullanılmaması, bilginin işleme sürecini güçleştirmektedir. Nitelikli işgücüne sahip olmanın maliyetleri de düşünülerek, bilginin paylaşım süreçlerinin ofis otomasyon sistemleri ile desteklenerek planlanması gerekmektedir.

1.4.3. Bilginin Kaydedilmesi

Günümüz zor rekabet şartlarında örgüt yapısının, devamlılığının ve başarısının temelinde yatan etken bilginin zor koşullarda elde edildiği düşünülürse, bu değerli hammaddenin saklanması ve tehlikelere karşı korunması önemlidir. Bilginin tehlikelere karşı korunmasında ki temel amaç, örgütlerin iç dinamiğine özel verilerin yetkisiz kişiler tarafından kullanılmasını önlemektir.

Bilginin kaydedilmesi aşaması değerlendirme, depolama ve süreç analizlerinden oluşmaktadır. Bu aşamada yine bilgi teknolojilerinden faydalanılmaktadır. Elde edilen bilginin değerlendirilmesi aşaması süreç olarak zordur. Bilgi işlenmeden değerlendirilmesi de pek olası değildir. Ancak bilginin içsel ve dışsal kaynaklardan edinilme aşamalarında değeri ölçümlenebilir. Bu ölçümler neticesinde gerekli ve gereksiz ayrımı yapıp gerekli olarak tanımlanan kaynağın bilgi işleme aşamalarında sonuçları tahmin edilmelidir.

İşleme sürecine giren bilgi, süreç içerisinde örgüt bireyleri tarafından kolayca ve güvenli bir şekilde erişebilecekleri ortamlarda saklanmalıdır. Bu ortamlar bazen bireysel yetenekler olabileceği gibi, çoğunlukla bilgi teknolojileri araçları olmaktadır. Bireysel depolama erişim ve güvenlik anlamında ciddi zorlukları ve zafiyetleri bulunmaktadır. Teknoloji aletlerinde depolanan bilgiye erişim ve güvenlik her zaman daha efektiftir. Ancak bu fayda bazen beraberinde zafiyetler de getirmekte ve önemli verilerin teknolojik aletler de depolanması, arıza ve veri kaybı olasılıklarını doğurmaktadır. Olası doğal afetlerde yaşanacak veri kayıplarında ise sistematik bir düzende oluşturulan felaket senaryoları kapsamında yedekleme stratejileri önem arz etmektedir.

1.5. Etkili Bilgi Yönetimi

Etkili bilgi yönetimi, örgütün bilgi düzeyini saptayarak ihtiyaç duyulan bilginin niteliğini, hangi yöntemler ile sağlanacağını ve elde edilen bilginin örgüt amaçlarına uygun şekilde nasıl kullanılacağını tespit eder. Kim (2009) bilgi yönetimini tanımlarken etkili bilgi yönetim tekniklerini de kısaca şu şekilde özetlemektedir: “Örgüte katma değer sağlamakla birlikte, örgütün öğrenmesini ve değişen çevresine uyum sağlamasını gerçekleştirmek için, bilgiyi kullanma yeteneğini geliştirmek ve örgütsel etkinliklerde bilgi kaynaklarından en üst düzeyde yararlanmaktır. Bu nedenle bilgi yönetimi, insanların sahip olduğu örtük bilgiyi açığa çıkartmakla birlikte insanların onlarla neler

geliştirdiği, gözlemlediği ve deneyimlerinden neler öğrendiğini ortaya çıkarma amacını da taşımaktadır”. “BY üç temel unsuru içermektedir: insanlar, süreçler ve teknoloji. Bilgi yönetimi, bilginin paylaşılmasını ve kullanımını hızlandırmak ve arttırmak için kişiler ve örgütsel kültür üzerinde önemle durur. Bilgiyi bulmak, elde etmek, yaratmak ve paylaşmak için yöntemler veya süreçlere önem verir ve bilginin depolanması ve erişilebilir bir hale getirilmesiyle farklı mekânlarda olan kişilerin birlikte çalışabilmesi için teknolojiye odaklanır” (Aktan ve Vural, 2005: 11).

Bilgi yönetim sürecinin etkinliğinden bahsedilebilmesi için Şekil.1’de verilen süreçlerin sağlıklı bir şekilde yerine getirilmesi gerekmektedir. Bu süreçte bilginin toplanması oldukça önemli olsa, bilginin işlenmesi ve enformasyon süreci bilgi yönetiminin etkinliğini belirleyen süreçtir. Toplanan hammadde yani veri, örgütün ihtiyacı olduğu şekilde ve zaman da sisteme entegre edilemez ise ortaya çıkan bilgi, gereklilikleri karşılayamaz nitelikte olacaktır. Böyle bir durumda etkili bilgi yönetiminden bahsedilemez.

Bilginin tanımın da yer alan “gücün temelinde yatan unsur” ifadesi, aslında etkili bilgi yönetim sürecini doğrudan etkilemektedir. Böyle bir gücün bireyler arasında paylaşılmak istenmemesi durumunda enformasyon süreci zora girecektir. 1996 yılında, New York Times’ın yaptığı bir araştırma sonuçları, iş görenlerin sadece %20’sinin diğerleriyle işbirliğine girdiğini; yöneticilere, ise çoğu zaman gerekli çözümler yerine, yöneticilerin duymak istediklerinin verildiğini ortaya koymaktadır (Amidon, 1999: 24). Bu sorunun çözümü örgüt yapısına uygun olan enformasyon modelinin belirlenmesi ve uygulanmasıdır. Bireyler, ödüllerle teşvik edilerek süreç desteklenmelidir. Bilgi yönetiminde her bir verinin önem derecesi yani ne kadar değerli olduğu önem arz etmektedir. Önemli bilgilerin bireylerde saklı kalması ve daha az önemli bilgilerin paylaşılıyor olması enformasyon sisteminde gereksiz bilgi anlamında “bilgi çöplüğü” oluşmasına neden olacaktır. Tüm bilgilerin eşit olmadığına vurgu yapan Rifkin (24 Aug. 2000, s.1), bilgiyi yönetmede ihtiyaç duyulan stratejik uygulamaları geliştirebilmek için, farklı bilgi türlerini birbirinden ayırt etme yeteneğinin bulunması gerektiğini belirtmektedir. Etkili bilgi yönetiminde bilgi tesadüflere bırakılmamalıdır. Teknoloji, eğitim, paylaşım, ölçme, işbirliği gibi yöntemler hedefe giden yolda kullanılan araçlardan bazılarıdır. Bu yöntemlerden hangilerinin bir arada kullanılacağı örgütün ihtiyacı olan bilginin niteliğine karar verilerek seçilmelidir. Bu karar aşamasındaki en önemli soru ise “elimiz de ne var” olacaktır. Örgüt, sahip oldukları bilginin neler

olduğunu ve hangi bilgilere ihtiyaç duyacağını belirledikten sonra bu bilgiyi hangi metodoloji ile edineceğine karar vermelidir. Bilgi yönetiminde başarılı olabilmek için, CIO (15 June, 2001) şu önerilere yer vermektedir:

- “Bilgi yönetimi, çabaları yüksek önceliği olan iş hedefleriyle sıkı sıkıya bağlanmalıdır;
- Başarılı bilgi yönetimi, teknolojiyle olduğu kadar, süreç ve insanlarla da bütünleşmelidir;
- Güven oluşturulmalıdır (Bir örgütün bilgiyi öğrenme ve paylaşmaya bağlanması güvene dayanır);
- Dolayısıyla, insanların serbestçe etkileşim içinde olacakları çoklu bilgi transferi kanalları ve yolları desteklemelidir (Çoğu kişi bilgiyi iş başında, kendiliğinden uygulayarak, daha bir artırarak ve tekrar kullanarak öğrenir ve paylaşır);
- Teknoloji, şirketin ve iş görenlerin iş görme yollarını yansıtacak şekilde kullanılmalı (Teknolojinin, sorun çözme ve güven oluşturma açısından kritik olan insan etkileşiminin yerini alamayacağı unutulmamalı);
- Bilgi yönetimi için, standartları, teknolojileri, süreçleri ve çerçeveleri kapsayan bir tasarım geliştirilmeli;
- Denenmiş etkili süreç yönetimi aracılığıyla, takım çalışması ve sürekli karşılaştırma, yapılmalıdır”

Etkili bilgi yönetiminde örgüt içerisinde toplanan bilgilerin sınıflandırılması ile ortaya çıkan veri analizi, durağan bir yapıya sahip değildir. Bu bilgilerin nerede kullanılacağı, nasıl geliştirileceği gibi konularda sürekli bir çalışma yapılması gerekmektedir. Bu süreklilik olmaz ise bilgiler güncelliğini kaybedecek ve her defasında sürecin başına dönülmesi gerekecektir. Sürekliliğin sağlanması da AR-GE çalışmalarına bağlıdır. AR-GE çalışmaları sayesinde bilginin verimli işlenme şekilleri ve enformasyon modelleri sağlıklı bir şekilde yürütülebilir. Ayrıca örgüt içerisinde sağlıklı bir performans ölçüm modeli ve ödüllendirme sistemi sürece destek sağlayacaktır.

Bilgi, son yıllarda, geleneksel üretim faktörlerinin önüne geçmiş, hatta birçok sektörde en önemli üretim faktörü haline gelmiştir. Makro düzeyde, sadece ekonomiler için değil, mikro ölçekte işletmeler için de önemli bir üretim faktörü haline gelen

bilginin yönetilmesi, kapsamlı ve birbirini takip eden basamaklardan oluşan bir süreci gerektirmektedir. Süreç, genellikle, bilginin elde edilmesi veya yaratılması ile başlamakta, elde edilen bilginin işlenmesiyle devam etmekte ve değerlendirilmesi aşaması ile son bulmaktadır.

Örgütler, bilgiyi elde ederken ya iç kaynakları kullanmakta, diğer ifadeyle örtülü bilgiyi açık bilgi haline dönüştürmeyi denemekte, yada dış kaynaklardan yararlanmaktadır. İç kaynaktan bilgi elde etmek, örgüt yapısından, uygulanan personel yönetimi politikasına kadar birçok örgütsel faktöre bağlıdır. Örgütlerde, elde edilen bilginin işletme amaçlarına uygun şekilde işlenmesi daha büyük önem taşımaktadır. Örgütler elde ettikleri bilgileri yorumlamalı, ortak anlamlar çıkarmalı, örgütte yaratacağı etkileri tespit edebilmek amacıyla denemeli ve diğer örgüt üyeleri ile paylaşmalıdır. Örgütlerde bilginin gücünden, sinerjisinden ve yaratacağı rekabet avantajından yararlanabilmek için onun paylaşılması temel gereklilik olarak görülmektedir. Son olarak bu bilginin örgütte saklanması ve gerekirse gelecek aşamalarda tekrar kullanabilmek için bundan yararlanılması gerekmektedir.

1.6. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ TANIMI VE ÖZELLİKLERİ

Dinamik bir yapıya sahip olan teknoloji kavramı günümüzde hızla gelişen bir algı olarak karşımıza çıkmaktadır. Birinci bölümde bilgi kavramı üzerine tanımlara yer verilmiştir. Teknoloji ise, insanın bilimi kullanarak doğaya üstünlük kurmak için tasarladığı rasyonel bir disiplindir (Simon, 1983: 173). Teknoloji kelimesi latince kökenli olup “texere” fiilinden gelmektedir. Teknoloji, bilim kuramlarının insanoğlu tarafından kullanılarak bireye güç sağlama eylemi olarak özetlenebilir. Teknoloji günümüz algısına göre kaliteli bilgiye erişmek için kullanılan teknik malzemeler bütünüdür. Yani bilimin insan hayatına uyarlanmasını sağlar. Bu uyarılmanın toplumsal etkisi oldukça yüksektir. Geçmişten günümüze toplumların gelişme süreçleri analiz edildiğinde teknolojik ilerlemenin rolü oldukça belirgindir. Özellikle sanayi devriminden sonra teknoloji alanında yaşanan hızlı değişim süreci, bilginin toplumsal feraha ulaşmanın silahı olma algısını geliştirmiş, ekonomik kalkınmanın teknolojik gelişmeye bağlı olduğu kuramını güçlendirmiştir. 21. Yüzyılda yaşanan teknolojik ivme sonrasında ise birçok algı yeni tanımlamalara bürünmüştür. Örneğin ekonomik koşulların değiştiği ve küreselleştiği bu dönemde dünyanın daha küçük olduğu algısı

gelişmiş ve etkileşimler hızla yayılması ile mesafe kavramı ortadan kalkmıştır. İletişim ağının hızla yayılması ile coğrafi sınırlar ortadan kalkmakta, insan ilişkileri farklı boyutlara taşınmaktadır.

Teknolojik değişim ve gelişim sürecinin hızlı evrimi sonucunda oluşan yeni ortam değişkenlerinin odak noktasında insan bulunmaktadır. Bireylerin bu değişim ortamına göstermiş olduğu ilgi o toplumun gelişim sürecini belirlemektedir. Geleneksel toplum yapısının sanayi toplumuna geçiş aşamasının temelinde bireylerin teknolojik değişime göstermiş olduğu uyum yatmaktadır. Üreten toplumlarda örgütlerin teknolojik değişim sürecine olan uyumu dikkat çekmektedir. Teknolojik gelişime bağlı olarak her geçen gün daha da sertleşen günümüz rekabet koşulları karşısında bu sürece uyum sağlayamayan işletmeler varlıklarını uzun süre koruyamazlar.

Teknolojik gelişme sürecinin temelinde bilgi kavramı yatmaktadır. Bu alanda yaşanan gelişmeler beraberinde bilgiye olan ihtiyacı da artırmıştır. Bilginin elde edilmesi, işlenmesi, saklanması, dağıtılması gibi süreçlerin teknoloji eşliğinde gerçekleştirilmesi “Bilgi Teknolojileri” olarak tanımlanmaktadır. “Bilgi Teknolojileri elektronik bilgi işlem sistemleri (bilgisayar) ve iletişim teknolojileri kapsamında tanımlanan çeşitli biçimlerdeki bilginin derlenmesi, işlenmesi, saklanması, kullanılması, aktarılması ve denetlenmesi gibi bilginin yönetimine ilişkin süreçlerde kullanılan elektronik aksamın ve ilgili sistem ve yöntemlerin tümünü içeren süreçler olup esasen insanların birbiriyle ilişki kurma biçimleri ve insanların bilgiye ulaşması ile ilgilidir” (EMREALP Sadun, Yerel Yönetim Ve Bilgi Teknolojisi, T.C. Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı ve IULA-EMM, İstanbul, 1993, ss.6-7.). Genel olarak bu şekilde yorumlanan bilgi teknolojilerinin dinamik ve değişken doğası gereği net bir tanımı olmasa da içerik olarak benzer tanımlamalar mevcuttur. “Verilerin kayıt edilmesi, saklanması, belirli bir işlem sürecinden geçirmek suretiyle bilgiler üretilmesi, üretilen bu bilgilere erişilmesi, saklanması ve nakledilmesi gibi işlemlerin etkili ve verimli yapılmasına olanak tanıyan teknolojiler” (HESKETT James L., SASSER W. Earl, HART W.L., Service Breakthroughs - Changing The Rules Of The Game, The Free Press, New York, 1990, s.181.) olarak tanımlanabilir. “Bilgi teknolojileri, temelde bilgi toplama, saklama, işleme, elektronik dağıtım ve nakletme işlevlerini yerine getirerek hizmet sunar. BT donanım, yazılım ve veri tabanı olmak üzere üç alt elemana sahiptir. BT, örgütlere çok önemli stratejik avantajlar sağlar. Ancak bu avantajları

anlamak bilgi sistemlerinin örgütlerde oynadıkları rolleri bilmek ve anlamak gerekir.” (BENSGHIR, A.g.e., ss.39-41). Bilgi teknolojileri örgütlere büyük avantajlar sağlamaktadır. Örgüt yetileri bilgi teknolojileri sayesinde sürekli gelişmekte ve bununla birlikte örgüt performansı artmaktadır.

1.6.1. Bilgi Teknolojileri Temel Araçları

Doğası gereği sınırları tam olarak çizilemeyen bilgi teknolojilerinin kapsamı oldukça geniştir ve farklı açılardan değerlendirilebilir. Yüzyıllar boyu var olan bilginin elde edilme sürecini etkileyen en önemli faktör olan teknolojik gelişmeler bilgi teknolojileri ile anlam kazanmaktadır. Bu açıklamadan hareket ile bilgi teknolojilerinin muhteviyatında bilgi yatar. Bilginin süreçleri ile ilgili bilgi teknolojileri kapsamında ise araç ve gereçlerden bahsetmek gerekmektedir. Bu araçların başında bilgisayar gelir. 1950 yılından itibaren kullanılmaya başlayan bilgisayarlar sayesinde bilgi ve teknoloji ilişkisi daha da güçlenmiştir. Bu sayede sahip olunan bilginin işlenmesi ve kullanılabilir hale getirilmesi kolaylaşmıştır. İletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişim ve bilgisayar teknolojilerindeki yenilikler beraberinde bilgiye daha hızlı ulaşma imkânı sağlamıştır. Artık dönem “bilgi çağı” ve aktörleri de “bilgi toplumdur”. Bilgi toplumunun özelliklerine bakacak olursak; bilgi toplumunun yöneticisi bilgidir. Toplumu oluşturan bireyler, örgütler ve işletmeler bu güce sahip olmak için bir rekabet ortamını paylaşmaktadırlar. Bilgi dinamik bir yapıya sahip olduğundan dolayı bu rekabet ortamı süreklilik arz etmektedir. Bilgi teknolojileri bilgiye hükmeden araçlar bütünü haline gelmiştir. Genel olarak yorumlamak gerekirse telekomünikasyon, sistem mühendisliği, iletişim teknolojileri ve devreler, multimedya, internet teknolojileri, üretim ve pazarlama genel olarak bilgi teknolojilerinin kapsamına girmektedir. Aslında bu kapsam tanımı oldukça dar bir çevreye hitap etmekte olduğu için Bilgi Teknolojileri kapsamını hardware ve software olarak ikiye ayırmak mümkündür. Bilgi teknolojilerinde fiziksel ve donanımsal tüm çevre birimlerine verilen ortak ad Hardware’ dir. Yazılımsal olan ve donanım bağımlılığı gerektiren çözümlere ise software denir. İster yazılım sal isterse donanımsal olsun tüm muhteviyatın özünde ise nitelikli işgücü yatmaktadır. Başarılı bir bilgi işlem teknolojileri sürecinden bahsetmek gerekirse insan kaynağı aslında en önemli unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Donanım ve Yazılım bileşenlerinin ortaya çıkmasından bilginin işlenme sürecinde kullanılmasına

kadar tüm aşamaların ortak noktası nitelikli insan gücüdür. Bu çalışma çok kapsamlı bir çerçeveye sahip, sınırları çizilemeyen bilgi teknolojileri kavramını örgüt perspektifi açısından değerlendirecektir.

Bilgi teknolojilerinin vazgeçilmez aracı olan bilgisayarlar ise 1980'li yıllarda gelişim sürecine hız katmış, 90'ların başında ise gelişim süreci şaşırtıcı boyutlara ulaşmıştır. Son yıllarda ise bilgisayarlar iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişme sürecine bağlı olarak insan hayatının vazgeçilmez unsuru haline gelmiştir. 21. Yüzyıl başlarında mobil teknoloji kavramının bireyler üzerinde oluşturduğu algı ile yer kavramından bağımsız dolaşımda teknoloji oluşmuştur. Mobil teknolojinin ulaştığı bireylere bakıldığında yaş, coğrafi konum, maddi imkanlar gibi kısıtlayan değişkenlerinde artık etkilerinin azaldığı, teknolojinin her koşulda bireylere ulaştığı gözlemlenmektedir. Bu sayede daha küçük yaşlarda teknoloji ile tanışan insanoglu efektif kullanım konusunda da uzmanlaşmaktadır. En ilginç bulgulardan bir tanesi de bireylerin bazen zaruri ihtiyaçları yerine teknoloji yatırımları yaptıkları gözlenmektedir. İşletmeler ise üretim verimliliğini artırmak ve günümüz zor rekabet koşullarında güçlerini artırmak için bilgi teknolojilerine yatırım yapmaktadırlar.

1.6.1.1. Donanım

Örgüt içerisinde en değerli sermaye olarak görülen bilginin elde edilmesinden başlayarak dağıtımına ve kullanımına kadar olan süreçte kullanılan fiziksel araçlar bütününe donanım denir. Bilgiyi hesaplamak, değiştirmek, düzenlemek ve dağıtmak için kullanılan en temel donanım aygıtı bilgisayarlardır.

Bilgisayar matematiksel verilerin işlendiği bir aygıt olarak değerlendirilirse bilgisayarın tarihi 2000 yıl öncesine dayanmaktadır. 1642 tarihinde Blaise Pascal tarafından geliştirilen hesap makinesi 1671 yılında Leibniz tarafından geliştirilerek dört işlemin yapılabildiği ilk bilgi araçları olmuştur. Ancak o yıllarda pek kullanım alanı bulunamamıştır. Bilgi teknolojilerinin açısından tarihsel en büyük buluş ise 1890 yılında Hermann Hollerith tarafından icat edilen ve delikli kart sistemiyle çalışan bilgisayardır. Bu cihaza bilgisayar denilmesinin sebebi ise veri girişi yapılabiliyor ve bu veriler işlenerek sonuç alınabiliyor olması idi. 1937 yılında Howard Hathaway Aiken, Mark I adını verdiği ve yarı elektronik devrelerin kullanıldığı bilgisayarlar, teknolojiye hız ve veri güveni oluşturmuştur. İkinci Dünya savaşında orduların teknolojiye olan ihtiyacı

beraberinde bilgisayarlara olan ihtiyacı da getirmiştir. Bu dönemde RAM (Random Access Memory) kullanan ve bugünkü çiplerin atası olan elektron tüpleri kullanan ENIAC bilgisayarlarının icadı bilgi teknolojileri için bir devrim niteliğindedir. ENIAC, Presper Eckert ve John Mauchly tarafından tasarlanmıştır. Bu süreç kişisel bilgisayarların tasarımına da öncülük etmiş ve 1952 yılında ilk satışa sunulan UNIVAC üretilmiştir. 1960 yılından sonra ise bilgisayar tasarımlarında çiplerin gelişim süreçleri etkili olmuştur. Önce yüzlerce transistörlerin bir araya gelmesi ile entegre devreler, daha sonra da bir çok entegre devrenin bir araya gelmesi ile mikro çipler üretilmiştir. Mikro çipler günümüz bilgisayarlarda kullanılan özel devrelerdir.

Bilgisayarların çalışma prensiplerine bakıldığında en önemli parçalarından birisi merkezi işlem ünitesi olan CPU'dur (Central Process Unit). Tüm verilerin işlenmesine dair komutlar bu merkez tarafından verilmektedir. Veri yolları (BUS) tarafından işlemciye ulaştırılan veriler burada işlem görmektedir. Verilerin geçici olarak depolandığı alana RAM (Random Access Memory) denir. Verilerin kalıcı olarak depolanması gerektiğinde kullanılan yer ise sabit disklerdir. Sabit disk teknolojileri uzun yıllar mekaniğe bağlı kalmak zorunda kaldığı için çok hızlı geliştiği söylenemez. Ancak son yıllarda SSD (Solid State Drive) teknolojisi ile bu bağımlılıktan uzaklaşarak veri yazma ve veri okuma hızlarında önemli artışlar kazanılmıştır.

Günümüz bilgisayarları ise yaptıkları işlemler aynı olmasına rağmen amaçlarına göre çeşitli sınıflara ayrılmıştır. Bu sınıflandırmalar beraberinde farklı isimlendirmelere de yol açmıştır.

1.6.1.1.1. Masaüstü Bilgisayar

Verilen isimden de anlaşılacağı üzere çoğunluk bir masada sabit olarak kullanılan, yapısı gereği mobil uygulamalara müsait olmayan bilgisayarlardır. Bu bilgisayarlarda kasa ve ekran birbirlerinden ayrı elektrik besleme üniteleri bulunmaktadır. Bilgisayara girdi sağlayan klavye Mouse gibi üniteler de ayrıca bulunmaktadır. Masaüstü bilgisayarlar kasa, monitör, klavye ve Mouse aygırlarından oluşur. Kasa içerisinde donanımların çalışmasını sağlayacak güç üniteleri bulunmaktadır. Bu güç üniteleri ana kart üzerine takılmış CPU, RAM, DISK gibi donanımları beslemektedir. Yine ana kart üzerinde entegre gelen veya daha sonrasında harici olarak ana karta takılan ekran kartı sayesinde görüntü monitörlere aktarılır.

1.6.1.1.2. Taşınabilir Bilgisayar

Sahip olunan bilgiye erişmenin önemi ve maliyetleri analiz edildiğinde mobil teknolojinin önemi anlaşılmaktadır. Günümüz dünyasında bilgi teknolojilerinin mobil cihazları ve uygulamaları her geçen gün daha da hızlı gelişmektedir. Bu gelişme sürecini tetikleyen ise ortaya çıkan taleptir. Taşınabilir bilgisayar olarak da isimlendirilen dizüstü bilgisayarlar da kasa, ekran, klavye ve Mouse birbirlerine entegre edilmiş tek bir parçadan oluşmaktadır. Bu parçanın elektrik beslemesini yapan ve şarj edilebilen bir bataryası bulunmaktadır. Laptop Notebook olarak da isimlendirilen bu taşınabilir bilgisayarlar 1980 tarihinde ilk olarak Siemens-Nixdorf tarafından üretilmiştir. Üzerinde çalışan işletim sistemi DOS olmuştur. Taşınabilir olması, iletişim teknolojilerinin de hızla gelişmesi ile birlikte bilgiye erişim konusunda büyük ayrıcalıklar kazandırmış olması dizüstü bilgisayarları önemli kılmaktadır. Taşınabilir bilgisayarlar da dokunmatik teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte tablet bilgisayarların kullanımını da yaygınlaştırmıştır.

1.6.1.1.3. Sunucu Bilgisayar

Özellikle işletmeler tarafından kullanılan sunucu bilgisayarlar, işletmelerin sahip olduğu bilginin depolandığı, işlendiği ve dağıtıldığı kapasiteleri yüksek bilgisayarlardır. Server ve ana bilgisayar olarak da isimlendirilen bu bilgisayarlar verilerin istemcilere sunulması görevini üstlenmiştir. Ana bilgisayara bağlı diğer diğer bilgisayarlar istemci olarak da anılır. İstemcilerin istemiş olduğu veriler sunucu bilgisayar tarafından işlendikten sonra kullanıma hazır bir şekilde dağıtımını gerçekleştirilir. Bu bilgisayarların sayısı işlem kapasitesine ve felaket senaryosuna bağlı olarak değişebilir. İşletmeler açısından büyük öneme sahip bu bilgisayarların performans ayarları ve ayakta kalma süreçleri sürekli analiz edilmektedir. Olası arızaları bilginin akış sürecinde sorunlar çıkaracağına dolayı işletmelerin hayati organlarından biri olmuştur.

Bilgi teknolojileri araçlarında bilgisayar temel donanımdır. Fax, fotokopi, tarayıcı, modem, anahtarlama cihazı, cep telefonları gibi daha birçok araç bulunmaktadır. Bütün araçların ortak amacı bilginin işlenmesi, depolanması, kullanılması ve dağıtılmasıdır.

1.6.1.2. Yazılım

Bilgi teknolojileri donanım araçlarının bireyler tarafından kullanılabilmesini sağlayan programlanabilir sistemlere yazılım denir. Amacın önceden saptanarak, programlama dilleri sayesinde geliştirilen yazılımlar hedefe ulaşmak için kullanılan araçlardır. Yazılımlar oluşturulma amacına göre üçe ayrılır:

- İşletim Sistemleri Yazılımları
- Uygulama ve Veri tabanı Yazılımları
- Yardımcı Yazılımlar

İşletim sistemleri, bilgisayarların fiziksel yapılarının bireyler tarafından kullanılabilmesi için oluşturulmuş programlardır. Tarifinden de anlaşılacağı üzere bilgisayar donanım ile kullanıcı arasındaki iletişimi sağlar. Bilginin donanım üzerinde işlem görmesi için gerekli olan programlara denir.

Uygulama ve veri tabanı yazılımları ise belirli bir amaç için programlanmış olup, işletim sistemleri yazılımları üzerine kurularak fayda sağlayan programlara denilir. İşletim sistemlerine bağımlı olup donanım üzerinde tek başına çalışamazlar. İşletim sistemi üzerinden kullanıcının vermiş olduğu verileri işleyip amacı doğrultusunda kullanıcıya hizmet eden yazılımlardır. Örgüt içerisinde bilginin elde edilme sürecine doğrudan etki eden uygulama ve veri tabanı yazılımları arzu edilen bilginin tipine göre değişiklik arz edebilir. Hatta bazen istenilen bilginin elde edilmesi sürecine uygun yazılım bulunamaz ise yeniden programlanma ve üretim sürecine girebilir.

Yardımcı yazılımlar ise genellikle işletim sistemleri yazılımları ile uygulama yazılımlarının daha verimli ve performanslı çalışması için gerekli olan yazılımlardır. Bu programlar çalışma performansını, verimliliği ve güvenilirliği sağlamak amacı ile üretilmişlerdir.

Teknolojik gelişme sürecine bağlı olarak yazılımların çeşitliliği de artmaktadır. Son kullanıcıların tercih edebileceği ve seçim yapabileceği alternatiflerin sayısı artmaktadır.

1.6.2. Bilgi Teknolojileri Altyapısı

Bilgi teknolojileri altyapısı genelde bilişim sistemleri için kurulmuş olsa da aynı zamanda örgütün bilgi yönetimini destekleyen unsurlarından biridir. Bu altyapı veri

işleme, depolama, iletişim sistemleri gibi teknolojilerden oluşmaktadır (Becarra – Fernandez, Gonzales ve Sabherwal - 2003).

Bilişim teknolojileri altyapısı örgüte temel de aşağıdaki dört önemli kabiliyeti kazandırmaktadır (Daft ve Lengel – 1986 Evans ve Wurster - 1999):

- Ulaşım
- Derinlik
- Zenginlik
- Bütünleştirme

Bilgi teknolojilerinin kabiliyetlerinden ulaşım yetisi bilgiye erişim ile ilgilidir. Network olarak yorumlanan bu yeti altyapısının en önemli unsurudur. Ağ yapısı ne kadar hızlı ve verimli olursa bilgiye erişim o kadar hızlı olacaktır. Ağ yapısının temel donanımı anahtarlama cihazlarıdır. Anahtarlama cihazlarının en önemli özelliği bilgi teknolojileri araçları arasında kesintisiz iletişim ve erişim hizmeti sunmasıdır. Anahtarlama cihazları işletmelerin network topolojilerine göre omurga anahtarlama cihazları ve kenar anahtarlama cihazları olarak ikiye ayrılmaktadır. Kenar anahtarlama cihazlarının toplandığı merkezde işlem gören merkez omurga anahtarlama cihazıdır.

Derinlik kabiliyeti, enformasyonun transfer hızları ve bu transferlerin sağlıklı olup olmadığı ile ilgilidir. Transfer hızları bant genişliği olarak da yorumlanabilir ve bant genişlikleri ne kadar yüksek ise derinlik kabiliyeti o derece yüksektir. İnternal bant genişliği işletme içerisindeki transferleri tanımlarken external bant genişliği dış kaynaklar ile olan transferleri tanımlamaktadır. Bant genişlikleri anahtarlama cihazları kapasitesine bağlı olarak değişkenlik gösterebilir. Derinlik kabiliyetinin en önemli aktörleri protokollerdir. Bilgi teknolojileri araçları arasında iletişim protokoller sayesinde gerçekleşmektedir. Cihazlar arasından kullanılan evrensel protokol dili TCP (Transmission Control Protocol) ve UDP (User Datagram Protocol) olarak bilinir. Günümüz teknolojilerinde hemen hemen her cihaz bu iki protokolü destekleyecek şekilde geliştirilmektedir. TCP protokolü UDP protokolüne göre daha yavaştır ama daha güvenilirdir. Bunun sebebi ise göndermiş olduğu her mesaj sonrasında mesajın yerine ulaşmış ulaşmadığına dair bilgi mesajı beklemesidir. UDP protokolü ise daha hızlı ama güvensizdir. Çünkü mesajın yerine ulaşmış ulaşmadığına bakmadan sadece iletmek işi ile ilgilidir. Bu trafik derinlik kabiliyetini açıklayan bant genişliği üzerinden gerçekleşmektedir.

Zenginlik kabiliyeti sahip olunan networkün bilgi çeşitliliğini ifade etmektedir. Bilgi bazen ses, görüntü, işaret ve diğer biçimlerde akış sağlayabilir. Günümüz teknolojilerinde bu çeşitlilik hızla artmaktadır.

Bütünleştirme kabiliyeti ise bilginin kullanılabilir hale gelmesindeki en önemli yetenektir. Çeşitli kaynaklardan ulaşılan ve işlenmek üzere depolanan bilgi sentezlenerek kullanıma elverişliliği oluşturan bütünlük sağlanır. Bilgi teknolojileri altyapısı katmanlarında en üst katman olarak değerlendirilir.

1.6.3. Bilgi Teknolojilerinde Bilgi Sistemleri

Bilgi sistemleri örgüt içerisinde ve örgütler arasında ilişkilerin yapısını ve performansını belirleyen en önemli unsurdur. Sistem, hedeflenen bilgiye ulaşmak ve ulaşılan bilgiyi doğru kullanmak için bir bütün olarak çalışan bileşenler topluluğudur. Henüz işlenmemiş bilginin toplanması, işlenmesi, kullanılması ve dağıtılması süreçleri bilgi sistemini oluşturmaktadır. “İşletmelerde bilgi sistemleri, yönetimin ihtiyaç duyduğu veri ve bilgileri işletmenin makro ve mikro çevresinden toplayan, organize eden, özetleyen ve ihtiyaç duyan alt sistemlere ve yöneticilere raporlayan sistemlerdir.” (Soyuer,2000; s.38).

Bilgi sistemlerinin önemi, 1980’li yıllardan bilgi teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişme ile birlikte artmıştır. Bu yıllara kadar bireysel ilişkiler ve kişisel yetenekler gibi geleneksel yöntemler kullanılmakta idi. Bilgi temelli ekonomi anlayışının güçlendiği dönemde örgüt ihtiyaçları bilgi sistemlerine olan ihtiyacı doğurmuştur. Bu ihtiyaçlar ilk dönemlerde finansal etkinlikler için ön plana çıkmış, bilgi sistemleri muhasebe kaynaklarında kullanılmaya başlanmıştı. Raporlamaları ile dikkati çeken bilgi sistemleri işletmelerin kapasitelerinin artması ve yaşanan ekonomik gelişmeler ile işletmelerin her alanında vazgeçilmez bir unsuru olmuştur. Bilgisayar kullanımının yaygınlaşması ile beklentilerin artması da bu süreci desteklemiştir.

1.6.3.1. Bilgi Sistemlerinin Amacı

Bilgi sistemlerinin amacı:

- Yazılım ve donanımdan oluşan bilgi teknolojileri araçlarının, örgüt yapısı ile entegrasyonunu sağlamaktır. Bu bütünleşme sağlanırken örgütün amacına ve yapısına uygun sistem bütünlüğünü oluşturmak

gerekmektedir. Bilgi teknolojileri sistemlerinin ne kadar gelişmiş olduğundan ziyade örgütün doğası ile ne kadar uyum içerisinde olduğu önemlidir.

- İstenilen bilgiye doğru zamanda ve doğru biçimde ulaşmaktır.
- Örgütün karar alma sürecinde ihtiyaç duyduğu bilgi sağlamaktır.
- Geçmişte olan durumlar ile ilgili veri analizi yaparak gelecekte olabilecekler hakkında yorumlar üreterek karar alma mekanizmasına faydalı olmaktır.
- Karşılaştırmalı veriler eşliğinde hizmet kalitesinin artırılmasını sağlamaktır.
- İnsan kaynaklarını en verimli şekilde kullanarak bireyler üzerindeki yükü azaltmaktır.

1.6.4. Bilgi Sistemlerinin Süreçleri

Bilgi sistemleri süreçleri bilginin elde edilmesi veya üretilmesi, bu bilginin amaca uygun işlenmesi ve kullanılması, bilginin dağıtılması aşamalarından oluşmaktadır.

- Girdi Aşaması (bilginin elde edilmesi)
- İşlem Aşaması (bilginin işlenmesi)
- Çıktı Aşaması (bilginin dağıtılması)



Şekil 3. Bilgi Sistemleri Süreçleri

Bilginin elde edilmesi sürecinde çeşitli iç ve dış kaynaklardan faydalanılmaktadır. Bu kaynaklar bazen deneyim bazen de bilimsel veriler olabilmektedir. Elde edilen veya üretilen bilginin ihtiyaçlar tarafından gereksinim duyulduğu gerçeği, bilginin işlenmesi ve kullanılması aşamasından önceki en geçerli kuramdır. Elde edilen bilgi, örgütün ihtiyaçları çerçevesinde sistem tarafından işlenerek kullanılabilir veriler şekline dönüşür. Bu veriler örgütün performansını etkileyecek, karar verme sürecinde aktif rol

oynayacak düzeydedir. Son aşamasında da bilgi sistemleri tarafından üretilen veriler yine bilgi sistemleri tarafından dağıtımı gerçekleştirilir.

1.6.5. Bilgi Sistemlerinin Birimleri

Bilgi sistemleri doğası gereği bilgi teknolojileri araçlarını kullanır.

- Donanım
- Yazılım
- Reçeteler ve Emirler
- Veri Tabanı Uygulamaları
- Nitelikli İş Gücü

1.6.6. Bilgi Sistemleri Modelleri

Bilgi sistemleri süreçleri, örgüt ihtiyaçlarına göre zaman içerisinde çeşitlilik kazanmıştır. Bu çalışmada en yoğun kullanılan yönetim bilgi sistemleri ve ofis otomasyon sistemleri incelenmiştir.

1.6.6.1. Yönetim Bilgi Sistemleri

Küreselleşen dünyamızda örgütlerin en temel yapı taşı olan bilginin başarılı yönetilme süreci yönetim bilgi sistemlerinin özünü oluşturmaktadır. Elde edilen bilginin işlenmesi sonucunda ortaya çıkan enformasyon, örgütün çeşitli kademelerince yorumlanır. İhtiyaç duyulan tüm enformasyon yönetim bilgi sistemleri tarafından sağlanmaktadır. Kısaca yönetim bilgi sistemi örgütün belirli ilkeler çerçevesinde hedeflenen amaca ulaşma sürecini yöneten sisteme denilmektedir. “Örgüt içi ve örgüt dışı çevreden aldığı ham verileri toplayan, filtreden geçiren ve bunları birer bilgi haline getirdikten sonra yöneticilere sunana bir sistemdir” (Murdick ve Munson,1986: 6).

Yönetim bilgi sistemleri (YBS) işletmelerde yer kademedan katılımcıya bilgi sağlar. Her işletmede çalışan bir yönetim YBS bulunmaktadır. Ancak bazen bu sistem geleneksel yöntemlerle bazen de teknolojik araçlar eşliğinde çalışır. Geleneksel yöntemlerden biri olan enformasyon sürecinin konularak aktarılması işletmelerde başarı sürecini sekmeye uğratmaktadır. YBS teknolojik araçlar eşliğinde çalıştığı sürece enformasyon doğru değer bulacaktır. Bu sebepten dolayı YBS bilişim teknolojileri temel araçlarından bilgisayar eşliğinde çalışmak zorundadır. YBS tarihsel gelişimine

baktığımız zaman bilgisayar teknolojilerinin gelişme sürecine paralel olarak geliştiğini gözlemleriz. İlk geliştirilen YBS, daha çok büro işlemlerini kolaylaştıracak günlük işlemler, muhasebe ve finans üzerinedir. Daha sonra gelişen ekonomi, güçleşen rekabet koşulları ve küreselleşen dünya sistem tasarımcılarını YBS konusunda daha kapsamlı çalışmalar yapmaya sevk etmiştir. YBS gelişiminin veri işleme konusunda eksikliklerinin giderilmesi ve çeşitliliğinin artırılması işletmelerin rekabet gücüne değer katmıştır. Ancak süreçte halen bir eksik vardır ki oda karar verme mekanizmasıdır. Sistem tasarımcıları bu eksikliği de gidererek karar alma süreçlerinde yöneticinin işlerini kolaylaştırmıştır. YBS' nin düzenlenmesinde en önemli konular, bu sisteme hangi kararların aldırılabilceği, bunlarda kullanılacak kriterlerin nasıl belirlenmesi gerektiği ve bu kararların nasıl alınacağını belirlenmesidir (Demircan, 1997: 59).

Yönetim bilgi sistemlerinin en önemli yetilerinden biriside karar verme ile birlikte muhtemel problemlerin tahmin edebilmesidir. Bu yeteneği sayesinde işletmelerin gelecekte karşılaşılabilecekleri olası sorunları da önceden görerek tedbirlerin alınmasını temin etmektedir.

1.6.6.1.1. Yönetim Bilgi Sistemi Özellikleri

Yapılan tanımlara ve açıklamalara bakıldığında yönetim bilgi sistemlerinin, enformasyon sürecinin başarılı yönetimi, analiz, karar verme, tahmin etme gibi yönetsel yetileri tek başına yerine getirdiği anlaşılmamalıdır. Yönetim ile YBS arasında sıkı bir ilişki vardır. Nitelikli yönetim, YBS' nin başarı sürecinde en önemli etkidir. Yönetim bilgi sistemlerinin genel özellikleri aşağıda sıralanmıştır.

- Yönetim bilgi sistemleri yöneticinin ihtiyaç duyduğu doğru ve özet bilgiyi sağlar.
- Yönetici, sistemden gelen veriler ışığında karar alma sürecini onaylar
- YBS tarafından sağlanan veriler yönetici tarafından diğer bireylere aktarılır.
- YBS yönetime yöneliktir. Yönetime yönelik olan YBS' nin bu şekilde tasarlanması yönetimin ihtiyaçlarının ve organizasyonun genel amaçlarının öncelikle dikkate alındığının göstergesidir (Akyol, 1995: 202).

- YBS bir örgütün tüm kademelerini kapsamaktadır. Yönetim bilgi sistemi hedef olarak yönetimle ilgili olsa da tüm bireylerin aktif katılımları ile başarılı bir şekilde yürütülebilir.
- YBS farklı katmanlardan oluşan bütünsel bir veri tabanı şeklinde uygulama görür. Katmanlarda işlenen veriler bir merkezde toplanarak kaydedilir. Bu şekilde oluşan enformasyon en hızlı ve en güvenilir şekilde bilgiye ulaşmayı sağlar.
- YBS bilişim teknolojileri araçlarından bilgisayara bağımlı bir sistemdir. Bilgisayarın teknik kapasitesine göre hızı ve performansı belirlenir. YBS bilgisayar kullanımını temel almalı ve insan ile makine arasındaki karşılıklı bilgi alışverişini, etki tepkilesimini sağlamalıdır. Sistemin bilgisayar temeline dayalı olması tam bir otomasyonun gerektiğinin göstergesidir (Akyol, 1995: 258).
- YBS karar sürecinin temellerini teşkil eder. Elde edilen sağlıklı enformasyona göre yönetici veya yöneticilerin var olan koşullar çerçevesinde model kararlar vermelerine yardımcı olur.
- YBS basit büro işlemlerini düzenleyen bir sistem değil, yönetim sürecini destekleyen örgütsel bir sistemdir (Erkut, 1995: 259). Yönetim bilgi sistemleri bir bütün olarak çalışan alt birimlerden oluşmaktadır.

1.6.6.1.2. Yönetim Bilgi Sistemi Amaçları

Yönetim bilgi sistemlerinin amaçları:

- **Verimlilik;** rutin örgütsel işlemlerin belirli bir sistematik çerçevesinde hızlı bir şekilde yapılmasını sağlamaktır.
- **Hız;** geleneksel yöntemlerle yapılan işlemlerin bilgisayar ortamında yönetim bilgi sistemleri tarafından yapılması örgütlere hız kazandırmaktadır.
- **Etkinlik;** elde edilen bilgiler ışığında etkin karar verme süreçlerinin oluşmasını sağlamak ve bu kararların uygulama modellerini belirlemektir.

- **Hizmet kalitesinin artması;** yönetim bilgi sistemlerinin genel uygulama amacı hizmet kalitesinin artmasını sağlamaktır. Bu sayede hem örgüt içerisinde hem de örgütler arası ilişkilerde kalite artacaktır.
- **İcatların yaygınlaşması;** üretim süreçlerinde oluşan yeni bilgiye ulaşma ihtiyaçları, üretime katkıda bulunarak yeni ürün ve hizmetlerin doğmasına yardımcı olacaktır.
- **Rekabet gücünü artırma;** örgütlerde kullanılan bilgi yönetimi sistemleri sonucunda elde edilen enformasyon rakipler karşısında çeşitli avantajlar sunar. Farklı imkânlar doğmadığı varsayımı altında bile aynı koşulların süreçlerini olumlu etkilediğinden dolayı her zaman bu avantajlardan bahsetmek mümkün olacaktır. Örneğin aynı veriye ulaşma hızları bile yönetim bilgi sistemlerinin performansına bağlı olup, en hızlı ve maliyetsiz bilgiye erişen örgütün rekabet avantajı sağlayacağı aşikârdır
- **Süreklilik sağlama;** yönetim bilgi sistemlerinin dinamik yapısı, değişen teknolojiye göre yeniden yapılandırılabilmesi ve geliştirilmesini sağlamaktadır. Bu yeteneği sayesinde YBS, kullanan örgütlerin sağlamış olduğu avantajların devamlılığını sağlar

1.6.6.1.3. Yönetim Bilgi Sistemini Oluşturan Birimler

Yönetim bilgi sistemlerinin temel fonksiyonu; örgütlerin karar verme süreçlerinde bilginin işlenmesi faaliyetlerini organize etmektir. Bu organizasyon bazı birimler tarafından gerçekleştirilmektedir.

- **Bilgi;** Sistemin en önemli hammaddesidir. Bilgi olmadan yönetim bilgi sistemlerinden bahsedilemez. Bilgi sisteme dış kaynaklar tarafından girilir. Yalnızca bu girilen bilgiler sayesinde yeni ve benzersiz bilgiler oluşturulabilir. Süreçte ortaya çıkan yeni bilgiler de bir sonra ki prosesin hammaddesini oluşturur. Nitelikli bilgi olmadan sistemin varlığından bahsedilemez. Edinilen ve sisteme girilen bilgi doğru, tutarlı ve bütün olmalıdır. Bu şartları taşımayan veriler, yönetim bilgi sisteminin aksamasına neden olacaktır. Yönetim bilgi sistemlerinin ana malzemesi olan bilginin,

gerekli bilgiler olup olmadığına sistem karar vermeli, gereksiz bilgiler süreç içerisinde dağıtılmamalıdır.

- **Donanım;** Yönetim bilgi sistemlerinin en önemli donanım bileşeni bilgisayarlardır. Bilgisayarların işlevi sistemin çalışması için esastır. Elektriksel sinyaller şeklinde bilgisayara girilen veriler merkezi işlem ünitesi (CPU) tarafından işlenerek depolama ünitelerinde kullanılabilir veriler şeklinde saklanır. Bilgisayar donanımlarının teknolojik gelişmeler eşliğinde değişmesi, yönetim bilgi sistemlerinin performansı üzerinde doğrudan etkilidir. Bilgisayar donanımları ne kadar hızlı olursa süreçte o kadar hızlı çalışır. Donanım teknik özelliklerinin yüksek olması ise nitelikli iş gücü ile anlam kazanmaktadır. Bilgisayar konusunda deneyimli ve bilgili örgüt üyeleri yüksek donanımlı bilgisayarları daha efektif kullanarak yönetim bilgi sistemleri sürecinin efektif çalışmasına katkıda bulunur. Donanım gereksinimleri konusunda en uygun maliyetli bilgisayar tedarik yönteminden ziyade, sisteme hız katacak yüksek donanımlı bilgisayarların en uygun maliyet ile temini sağlanmalıdır. Donanım olarak en temel bileşen bilgisayar olsa da, önemi azımsanmayacak depolama sunucularına da ihtiyaç bulunmaktadır. Sistemin çalışması için zorunluluk arz etmeyen ancak süreç sonunda elde edilen verilerin depolanmasını ve güvenliğinin sağlanmasını temin etmek için veri depolama sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Zorunlu bir gereksinim olmamasının sebebi sistemin çalışma şeklini doğrudan etkilemiyor olmasından kaynaklanır. Çünkü sistem bileşeni bilgisayarların dâhili depolama üniteleri bulunmaktadır. Bu ihtiyaç dâhili depolama üniteleri üzerinde karşılanabilmektedir. Ancak elde edilen verilerin güvenliği ve depolanmasını “storage server” olarak isimlendirilen, özel ve hızlı disk birimlerine sahip cihazlar üzerinde bulundurmak, yönetim bilgi sistemlerinin güvenliği açısından önemlidir.
- **Yöntemler;** YBS süreçlerinde belirlenen yöntemler bilgi akışının sağlıklı ve verimli bir şekilde gerçekleşmesini sağlar. Bu yöntem ve yönergeler sistemin kesintiye uğramadan ve hatasız işlemlerini de sağlar.
- **Nitelikli iş gücü;** Yönetim bilgi sistemlerinin hizmet ettiği yapı taşıdır. Sistem ve insan arasında sıkı bir ilişki vardır. Yönetim bilgi sisteminin insan

faydası için tasarlandığı gerçeği, insanın verimli kullandığı yönetim bilgi sistemlerinde ortaya çıkan verimlilik, insan ve sistem arasındaki karşılıklı ilişkiyi gözler önüne sermektedir.

- **Yatırım;** Bilginin elde edilme sürecinden, yönetim bilgi sisteminin işleyişine kadar tüm süreçlerde yatırımın varlığından bahsedilmelidir. Sistemin örgüt yapısına ve ihtiyaçlarına uygun tasarlanmasından, temel donanım olan bilgisayarların ve otomasyonun kullanıcılar tarafından verimli kullanımını sağlamak için eğitimlere kadar her aşamada yatırım maliyetleri bulunmaktadır. Ancak bu maliyetlerin boyutları zamanla değişmektedir. İlk yatırım maliyetleri yüksek olurken daha sonraki dönemlerde ortaya çıkacak maliyetler değişkenlik gösterecektir. Donanım upgrade işlemleri buna örnek olarak gösterilebilir. Bu kuramın doğruluğu yönetim bilgi sistemlerinin tasarlanma sürecine bağlıdır. Doğru ve ihtiyaçlara hitap eden sistemlerde sonraki yatırım maliyetleri daha düşük olurken, yanlış tasarlanmış yönetim bilgi sistemlerinde maliyetler her zaman yüksek olacaktır.

1.6.6.1.4. Yönetim Bilgi Sistemlerinin Kullanım Alanları

Günümüz rekabet koşullarında işletmeler rakiplerine karşı avanta elde etme, piyasalarda etkinlik kazanma ve iş süreçlerini yürütebilme adına yönetim bilgi sistemlerini tüm departmanlarında uygulama arzusu içindedirler. İşletmelerin ihtiyaçlarına göre YBS tasarımları departmanlara göre yapılabilmektedir. YBS' nin tarihsel gelişimlerinde ilk çıkış noktası olan finans departmanları günümüzde de önemini korumaktadır. Finans fonksiyonunun temel amacı, işletme amaçları doğrultusunda işletme varlığını maksimize etmek için gerçekleştirilecek faaliyetlere fon sağlamak ve kontrol etmektir (Murdick ve Rose, 1971: 175). Finansal yönetim bilişim sistemleri işletmelerin ihtiyaç duydukları maddi kaynakları ve fonları temin sürecinden işleyişine kadar tüm aşamalarını kontrol eder.

İşletmelerin temel gereksinimlerinden olan insan kaynakları da bilgi sistemleri tarafından yönetilmektedir. İş başvuru formundan başlayarak, işe alım süreçleri, gerekli evraklar, sicil formları, çalışma evrakları, kişisel dosyalar, maaş hesaplamaları, izinler ve diğer kayıtlar insan kaynakları yönetimi sistemlerinde tutulmaktadır. YBS ile

personellerin sürekli takip edilebilmesi ve ihtiyaç analizleri sayesinde doğru raporlama işletmelerin nitelikli işgücüne daha hızlı ulaşmasını sağlar.

Müşteri tercihlerinin hızla değiştiği, fiyat ve kalite isteklerinin arttığı küresel dünyada ürün ve hizmetlere erişimde kolaylaşmıştır. Bu süreçte iletişim ağının gelişimi, internet ve sosyal medya temel etkenlerdir. Böyle bir piyasada bazen yeni müşteri kazanmaktansa eldeki müşteriyi memnun etme ilkesi firmalar için öncelik teşkil etmektedir. Müşteri hizmetleri yönetim bilgi sistemleri, CRM (Customer Relationship Manager) olarak da bilinir. Müşteri bilgileri ve bu bilgilerin işlenmesi ile hizmet kalitesini artırıcı etkiler sunan bu sistem, rekabet koşullarının her geçen gün daha da zorlaştığı piyasalarda işletmelerin rekabet gücünü artırmaktadır.

Yönetim bilgi sistemlerinin etkin olarak kullanıldığı diğer bir departman da üretim departmanlarıdır. Üretim yönetim bilgi sistemlerinin temel amacı, üretim faaliyetlerinin planlanması ve yürütülmesi aşamasında yöneticiye doğru verileri sağlayarak sürecin kalitesinin yükselmesini sağlamaktır. Üretim bölümlerinde yer alan stok, hammadde, mamul ve yarı mamul gibi kavramlar sistem tarafından yönetilir. Bu sayede olası hatalardan uzaklaşarak otomasyonun güvenilirliği sayesinde kaliteli üretim süreçlerine ulaşılmaktadır.

Satın alma yönetim bilgi sistemleri, kalite kontrol yönetim bilgi sistemleri, araştırma ve geliştirmeye yönetim bilgi sistemleri gibi departman bazlı sistemlerde mevcuttur. Hepsinin ortak amacı enformasyon sürecine katkı sağlamak ve yöneticinin ihtiyacı olan bilgiyi sunmaktır.

2. BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖRGÜTLERDE PERFORMANS ETKİLERİ

Bilgi yönetimi; bilgi ve iletişim teknolojilerinin veri ve bilgi işleme kapasitesi ile beşeri sermayenin yenilikçi ve yaratıcı kapasitesini birleştirerek organizasyonun yaratıcı gücünden azami ölçüde yararlanmayı amaçlayan örgütsel bir süreçtir (Aktan ve Vural, 2004). Bilgi yönetimi örgüt karar verme sürecinin hızlı ve sağlıklı bir şekilde gerçekleşmesini sağlar. Bilgi yönetimi kısaca bir örgütün entelektüel sermayesinin en etkin biçimde kullanmasıdır (Çapar-2005). Bilgi yönetimi süreçlerinin daha iyi analiz edilebilmesi ve bilgi teknolojilerinin örgüt üzerindeki performans etkilerinin incelenebilmesi için örgüt ve performans kavramların iyi anlaşılması gerekmektedir.

2.1 ÖRGÜT KAVRAMI

Ortak bir amaç çerçevesinde bir araya gelmiş bireylerden oluşan sosyal varlığa denilen örgüt, insanoğlunun var oluşundan günümüze önemini hiçbir dönemde yitirmemiş sistemsel gruplar bütünüdür.

2.1.1. Örgüt Tanımı

İnsanlık tarihine baktığımız zaman bireysellik anlayışı ile başlayan süreç zamanla kendini topluluk bilincine bırakmıştır. Rekabet ortamının her geçen gün zorlaştığı, yaşam şartlarının ağırlaştığı bu ortamda bireysel yaşam imkânsız hale gelmiştir. Tek başına yaşamanın, üretmenin ve fayda sağlamanın mümkün olmadığı bir ortamda topluluk bilinci ve örgüt yapısı bir tür doğal oluşum süreci yaşamıştır. Toplumsal yaşam ve örgüt ise işbölümü, uzlaşma ve diğer faktörleri beraberinde getirmiştir. Bu kısa oluşum tezi kapsamında örgüt; bireylerin belirli hedeflere ulaşmak amacıyla bir araya gelerek oluşturduğu hiyerarşik yapıdır. Örgüt Kavramı genellikle “sosyal sistem” veya “sosyal varlık” anlamında kullanılmaktadır (Efil, 2005: 5). Örgütler bir ortak amaç çerçevesinde oluşur. Çünkü bireylerin bir araya gelmesinde yatan etkin neden ortak amaçtır. Amaçlar kesin ve net olduğu sürece ulaşılabilirliği de kolay olur. Bu noktada önemli olan örgütün neden ve nasıl oluştuğu değildir. Çünkü oluşum ve süreç doğal bir

gereksinimdir. Önemli olan nokta sürekli büyüyen ve karmaşık bir yapı alan örgütün iç ve dış dinamiklerinin incelenmesidir. Sürekli gelişen teknolojik ortam, artan rekabet koşulları, küreselleşen dünya, hem örgütsel hem de bireysel anlamda yeni bilgi ve beceri gereksinimleri örgüt kavramını önemli kılmaktadır.

2.1.2. Örgüt Kültürü ve Örgüt Yapısı

1930’lu yıllardan itibaren örgüt kültürü ile ilgili çalışmalar başlamış olsa da 1980’den sonra yoğun bir şekilde çalışılmaya başlanmıştır (Çelik, 2002; Gizir, 2003; Scholl, 2003; Şişman, 2002; Vural, 2003). Örgüt kültürüne ilişkin tek bir doğru tanımdan ya da görüşten söz edebilmek oldukça güçtür (Ott, 1989; Scholl, 2003). Örgüt kültürünün yönetim, iletişim, psikoloji, sosyoloji ve antropoloji gibi farklı disiplinler içinde yer alan araştırmacılar tarafından çalışılması, söz konusu olguya ilişkin farklı tanımların ve görüşlerin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Gizir, 2003; Şişman, 2002; Vural, 2003).

Örgüt kültürü, örgüt çalışanlarının zaman içerisinde geliştirdikleri gelenekler, anlayışlar ve normlar bütünü olarak tanımlanmaktadır (Kırım, 1998:58). Başka bir ifadeyle; örgüt kültürü, örgütün tarihsel yaşam süreci içerisinde oluşmuş (Tınar, 1990: 82), çalışanların davranışlarını yönlendiren normlar, davranışlar, değerler, inançlar ve alışkanlıklar sistemidir (Dinçer ve Fidan, 1996: 401; Dinçer, 1998: 347). Örgüt kültürü tanımından da anlaşılacağı üzere örgütün devamlılığı açısından vazgeçilmez unsurdur. Örgüt kültürü, örgütü oluşturan bireylerin nasıl davranacağını, etkileşimin ve iletişimin hangi kurallar çerçevesinde ve nasıl olacağı konularında ilkeleri belirler. Örgüt kültürü tutum, inanç, varsayım ve beklentiler ile bireylerin davranışlarını ve bireyler arası ilişkileri belirleyen faaliyetlerin nasıl yürütüldüğünü (Erengül, 1997: 25) gösteren doğal ilkeler bütünüdür. Bu kültür tek başına analiz edildiği zaman farklı bir yapı gösterse de, ulusal çerçeve de incelendiği zaman benzerlikler gösterir. Çünkü örgüt kültürleri ulusal kültürlerden bağımsız olamaz. Genellikle milli kültürün bir alt bileşeni olarak karşımıza çıkar. Örgüt kültürü, “ulusal kültürel doku içerisinde örgüt dışı faktörler ile örgütsel faktörlerin etkileşimi sonucu ortaya çıkan, örgüte özgü ve birbirleriyle karmaşık ilişkiler sergileyen bir olgu” (Uyguç, 2000: 387) olarak tanımlanmaktadır.

Günümüzde örgüt yapısının önemini artıran gelişmeler hız kesmeden devam etmektedir. Bu gelişmelerin başında teknoloji yatmaktadır. Çünkü teknolojik gelişmeler örgüt kültürünün ve temel yapısının dinamiklerini köklü şekilde etkilemektedir. Örneğim üretim yapan bir firmanın üretim istatistiklerini örgüt içerisinde yer alan yöneticiler yaparken, gelişen yazılım sektörü ile birlikte bu süreç tamamen bilgisayarlara bırakılmıştır. Dolayısı ile günlerce istatistik hazırlayan yöneticiler artık daha etkin kanallara odaklanmaktadır. Bu odaklanma örgüt başarısını olumlu etkilemektedir. Bu örnekte de açıkça görüldüğü üzere teknolojik gelişmeler örgüt yapısı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Amaç güçlü bir örgüt kültürüdür. Güçlü örgüt kültürü, örgütsel davranışta tutarlılığı artırmakta ve örgüt içerisinde gizli bir kontrol mekanizması oluşturmaktadır (Akıncı, 1998: 51-53). Örgüt Kültürü, örgüt içerisinde çalışanlar için oluşmuş bir anayasa mahiyetindedir. İçerdiği fonksiyonlar örgütün çalışma koşullarını belirleyen fonksiyonlar mahiyetindedir.

Örgüt kültürü, hem örgüt hem de örgüt çalışanları için son derece önemli olup, örgüt içindeki belirsizlikleri en aza indirerek, çalışanlara işin nasıl ve ne şekilde yapılacağına açıklık getirirken, aynı zamanda bazı fonksiyonları da üstlenmektedir. Bu fonksiyonlardan bazıları şu şekilde sıralanabilir (Başaran, 1982: 111; Özkalp ve Kırel, 1998: 109; Dinçer ve Fidan, 1996):

- Örgüt kültürü, bir örgütü, diğer örgütten ayıran sınırları belirleyici bir role sahiptir.
- Örgüt kültürü, örgüt üyelerine bir kimlik duygusu aktarmaktadır.
- Örgüt kültürü, bireylerin bir ortak değere, bireysel çıkarlarından daha fazla bağlanmasını kolaylaştırmaktadır.
- Örgüt üyeleri arasında dayanışmayı arttırmaktadır.
- Örgüt üyeleri için bir kontrol mekanizmasıdır. Başka bir ifadeyle, bireylerin tutum ve davranışlarını şekillendiren ve yönlendiren bir anlam oluşturucu ve denetim mekanizması hizmeti görmektedir.
- Çalışanların örgüte uyumunu kolaylaştırmaktadır.

Örgüt kültürü, çalışanlar arasında belirli normlar sayesinde örgüt içerisinde düzeni ve devamlılığı sağlar. Yöneticiler ve çalışanlar arasındaki uyumun gelişmesinde de önemli etkisi vardır.

Örgüt kültürünü oluşturan unsurlara baktığımız zaman öncelikle “örgütsel değerler” karşımıza çıkmaktadır. Örgütsel değerler “ hedefler ve ideallerdir.” Bu hedefler iyi yada kötü amaçlı olabilir ama önemli olan “ortak” oluşudur. Hedefe yönelik uyumlu çalışma örgütü başarıya götürür. Ancak hedefi ve idealleri paylaşamayan bireyler örgüt tarafından benimsenmez. Örgüt kültürünü oluşturan diğer bir faktörde “sembollerdir”. Semboller örgütü oluşturan bireylere aitlik duygusu verir ve kendini organizasyonun bir parçası olduğunu hissettirir. Şirket amblemi, kuruluş yıldönümü, iş özel kıyafetleri sembollere örnektir. Örgüt kültürünü oluşturan bir diğer önemli faktör de “Hikayeler ve Masallardır”. Örgütün veya organizasyonun nasıl kurulduğu, geçmişi ya da başarıları ile ilgili anlatılan gerçek veya gerçek dışı anlatılan kültürel anlatılardır. Nesilden nesile aktararak örgüt kültürünün etkileşiminde ve devamlılığında önemli rol oynar.

Örgüt kültürü, kavram olarak özünde temel değerleri aynı olsa da benimsenme şekillerine göre baskın kültür ve alt kültür olarak ayrıştırılabilir. Baskın kültür, örgütü oluşturan bütün bireyler tarafından kabul edilmiş, örgüt ile bir bütün teşkil eden ve işleyişi belirleyen ana kültürdür. Alt kültür ise birey grupları arasında farklılık gösterebilen ancak temelde baskın kültür ile çelişmeyen bir yapısı vardır. Alt kültürün oluşmasında örgüte yeni katılımlar, yeni elde edilen bilgiler, demografik nedenler önemli rol oynar.

Örgüt kültürü, bilgi yönetiminin örgütlerdeki uygulayıcılarından biridir. Bilgi yönetimi kültürü olmayan yada çalışanlarının bilgi yönetimine teşvik etmeyen bir örgütte, bilginin keşfedilmesi, ele geçirilmesi, paylaşılması mümkün olmayacağı için uygulaması da mümkün olmayacaktır (Becerra-Fernandez, Gonzales ve Sabherwal, 2003).

Hiyerarşik yapısı çerçevesinde bireylerin ilişkilerini düzenleyen, örgüt yapısıdır. Bu yapıda bireyin kimlerle daha çok ilişki kurduğu ve hangi bilgiyi hangi süreçlerde kimlerle paylaştığı hiyerarşik yapıya denir. Bu hiyerarşik yapı örgütlerde değişik şekillerde konumlandırılabilir. Örgütsel katmanların ortadan kaldırıldığı yapılarda bireylere daha fazla sorumluluk ve yetki verildiği örgütlerde, hiyerarşik yapının

azaldığı ortamların oluşturulması ile performans artışı etkisi beklenebilir. Örgütlerdeki yönetimden de öte, liderlik vurgusu ve matris yapısı da bölümler arasındaki sınırları kaldırarak, bilgi paylaşımına pozitif etki yapmaktadır (Becerra ve Fernandez, 2003; Gonzales ve Sabherwal, 2003).

2.2. Örgütlerde Performansın Tanımı

Günlük hayatımızda çok sık kullandığımız bir ifade olan “performans”, bir amaca ulaşma süreç analizine denilmektedir. İşin tamamlanması sonucu ortaya çıkan faydalar analizi olarak da yorumlanabilir. Örgütsel performans değerlendirme sistemi, önceden belirlenmiş veya model olarak esas alınmış belirli standartlar çerçevesinde örgüt başarımının ölçülmesini ifade eder. Günümüz rekabet koşullarında örgütlerin başarımlarının sürekliliğinin önemi göz önüne alındığında performans tanımının önemi ortaya çıkmaktadır.

Örgütü oluşturan bireylerin performansları, örgütün sahip olduğu performans ölçümlerini ortaya koymaktadır. Bireysel performans değerlendirme; “iş gören yeteneklerini, potansiyelini, iş alışkanlıklarını, davranışlarını ve benzer niteliklerini diğerleriyle karşılaştırarak yapılan sistematik bir ölçme (ATAAY İsmail Durak, İş Değerleri Ve Başarı Değerleri Yöntemleri, İ.Ü.Yayımları No:3309, Güryay Matbaacılık, İstanbul, 1985, s.243) olarak tanımlanmaktadır. Örgüt içerisinde gerçekleşen bireysel performans ölçümleri ilgili bireylerin gelecekte gösterecekleri performans verileri hakkında da bilgi sunar. Bu sayede o bireyin örgüt içerisindeki yeri ve gelecekte olacağı pozisyonlar yönetici tarafından tahmin edilebilir konumdadır. Performans değerlendirme sistemlerinin diğer faydaları aşağıda sıralanmıştır.

- Bireylerin eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve yatırımların bu veriler ışığında yapılmasını sağlamaktır.
- Örgütün gelişim düzeyi hakkında bilgi verir ve gelecek planlamasında yardımcı olur.
- Örgüt içerisinde bireylerin kazançlarını belirler.
- Mevki yerleşimlerinde kriterleri belirler.
- Bireyler arasında motivasyonu artırarak anlaşmazlıkların giderilmesinde yardımcı olur.
- Örgüte rekabet avantajı sağlar.

- Örgüt içerisinde bireyler arasında ilişkileri düzenler. Yöneticiler ile yönetilenler arasında ki ilişkileri düzenlemekte bir araç olarak kullanılabilir.
- Nitelikli işgücüne ulaşma sürecinde etkin rol oynar.

Performans, bilgi yönetim sistemleri tarafında ölçümlenebilmektedir. Bilgi yönetim sistemlerinin örgüt performansını düzgün ölçeklendirebilmesi için performans kriterlerinin ve kapsamının iyi belirlenmiş olması gerekmektedir. Bu şartların sağlandığı bir performans ölçüm sistemi, yöneticilerin iş süreçlerinde ve örgüt kararlarında sağlıklı yönetim yetenekleri kazanmasına yardımcı olur. Performans değerlendirme sistemleri genellikle insan kaynakları departmanları tarafından kullanılmaktadır.

2.2.1. Örgütlerde Performans Çeşitleri

Performans, kurumsal, takımsal ve bireysel olmak üzere üç çeşit olarak sınıflandırılmaktadır.

2.2.1.1. Kurumsal Performans

Kurumu oluşturan tüm bireylerin dâhil olduğu, hedeflenen amaca ulaşmak için geçen süreçte nelerin başarıldığı derecelemesine kurumsal performans denilir. Yöneticiden, tüm kademelerdeki çalışanlara kadar kurumdaki tüm bireyleri kapsar. Kurumların performans dereceleri ne kadar yüksek olursa rekabet güçleri de o kadar yüksek olacaktır. Riggs yapmış olduğu araştırmada, kurumsal performansı etkileyen faktörleri aşağıdaki tabloda verildiği şekilde incelemiştir.

Tablo3. Kurumsal performans ölçümleri (Akdeniz ve Durmaz, 1998: 86).

	Kurumsal Performans Ölçümleri	Önem Dereceleri %
1	Kalite Ölçütü	20
2	Maliyet Ölçütü	20
3	Zaman Ölçütü	20
4	İşgücü Ölçütü	15
5	Güvenilirlik Ölçütü	15
6	Hizmet Ölçütü	10
TOPLAM		100

2.2.1.2. Takımsal Performans

Takımın, üyeleri tarafından güven verici, ilginç ve çekici görülmesi, deneyimli ve uzman diğer insanlarla bütünleşme isteği, takımın basında, hataları azaltan ve performansı arttıran, üyelerin mümkün olduğunca hızlı ve verimli bir biçimde takım çalışmasını öğrenebilecekleri uygun bir teknik yönetici ve liderin olması, takım olarak başarılı olmanın özendiriciliği ve çabayı arttırıcılığı, takımda bulunmanın mesleki gelişmeye katkısının olacağı düşüncesi, takım performansını olumlu yönde etkileyen faktörlerdir (Dengiz, 2000: 127).

Takımın kurulmasını gerektiren proje hedeflerinin açık olarak belirlenmemiş olması, takım üyelerinin yapısının ve çalışma ortamının, takım olarak çalışmaya uygun olmaması, takım üyeleri arasında çatışma ve iletişim sorunlarının olması, takım üyelerine dağıtılan rollerin yanlışlığı ile yetki ve görev çatışması, üyelerin takım içindeki görevlerine ilişkin sorumluluklarını layıkıyla yerine getirmemeleri ve takım dışındaki üst yönetimin ilgisiz kalması, destek vermemesi veya diğer birimlerin takım başarısına engel tutum takınmaları, takım performansını engelleyen faktörlerdir (Dengiz, 2000: 127).

2.2.1.3. Bireysel Performans

Kurumların, örgütlerin ve toplumların performansından bahsetmek aslında bireylerin performansları ile ilgilenmek demektir. Çünkü bireyler, hem kurumların hem de takımların performanslarını belirler. Bireylerin, belirli standartlar ile bir amaca ulaşırken yakaladığı başarının derecelenmesine bireysel performans denilir.

2.3. Örgütlerde Performans Değerlendirme

Yaşadığımız bilgi çağında bilgi teknolojilerinin gelişme süreçleri ile birlikte örgütlerin verimliliği ve etkinliği temel amaç haline almıştır. Önem arz eden bu durum karşısında örgütleri oluşturan bireylerin iş süreç performansları derecelendirilmeli, onlardan en efektif şekilde faydalanılmalıdır. Örgüt içerisinde motivasyonu yüksek mutlu bireyler verimliliği artırır. Bireylerin motivasyonun da oluşan olumsuzluklar ise performansı olumsuz etkileyecektir.

Performans değerlendirmelerinin olmadığı örgütlerde, bireylerin motivasyonlarının düşme olasılıkları yüksektir. Örneğin bilgi ve beceri donanımlı

bireylerin, performans değerlendirmelerinin yapılmadığı bir örgütte, verimsiz bireyler ile benzer şartlarda değerlendirilmesi, yüksek performansının karşılığını alamadığını düşünmesi, motivasyonunu düşürür. Örgüt içerisindeki verimliliğini ve etkinliğini yitirir.

Performans değerlendirmenin iki temel amacı bulunmaktadır. Bunlardan ilki, çalışanların ödüllendirilmesi için gerekli olan, bireyin performansı hakkında bilgi edinmek, ikincisi ise; personele durumuyla ilgili geri bildirim sağlamak suretiyle onların kendilerini değerlendirme ve geliştirmelerine imkân ve fırsat vermektir. Diğer bir deyişle, bireyden eksik yönlerini telafi etmesi ve kendisini geliştirmesi istenir. Performans değerlendirme sonuçları, bireylerin ihtiyaç duyduğu kendini geliştirme alanlarının tespit edilmesini de sağlar. Böylece gerçek verilere dayalı bir eğitim ve geliştirme programı uygulanabilir. Değerlendirme sonuçlarının açık, şeffaf ve gerçekçi olması yanında önceden belirlenen kriterlere uygun olması gerekir. (Sayıştay Dergisi - Sayı:88/ Ocak - Mart 2013)

Değerlendirmelerin yapılabilmesi için sağlıklı bilgilerin toplandığı bir sürece ihtiyaç vardır. Bu süreç sonunda toplanan bilgiler, performans değerlendirme sistemleri tarafından kullanılarak örgütün motivasyonuna katkıda bulunur. Motivasyonu yüksek bireylerden oluşan örgütün performansı artar.

Performansın değerlendirilmesinden sağlanan bilgilerin belli başlı kullanım alanları şöyle sıralanabilir (Çolakoğlu, 2005: 130; şimşek, 2005: 334):

- Çalışana eksik yönlerinin gösterilmesi,
- Ücret ve diğer ödemelerin belirlenmesi,
- Terfi ve iş değiştirmelerinde temel alınması,
- Eğitim ve geliştirme ihtiyaçlarının belirlenmesi,
- İşe alma işlevi etkinliğinin ölçülmesi,
- İş tasarımı yanlışlıklarının tespit edilmesi,
- İşin gereklerine uygun davranmayanların işle ilişkilerinin kesilmesi,
- Kişilerin uygun işlerde ve yerlerde çalıştırılıp çalıştırılmadığının belirlenmesi,
- Gruplar içerisinde ve örgüt içerisinde adil ilişkilerin oluşturulması
- Kariyer planlaması ve geliştirilmesi.

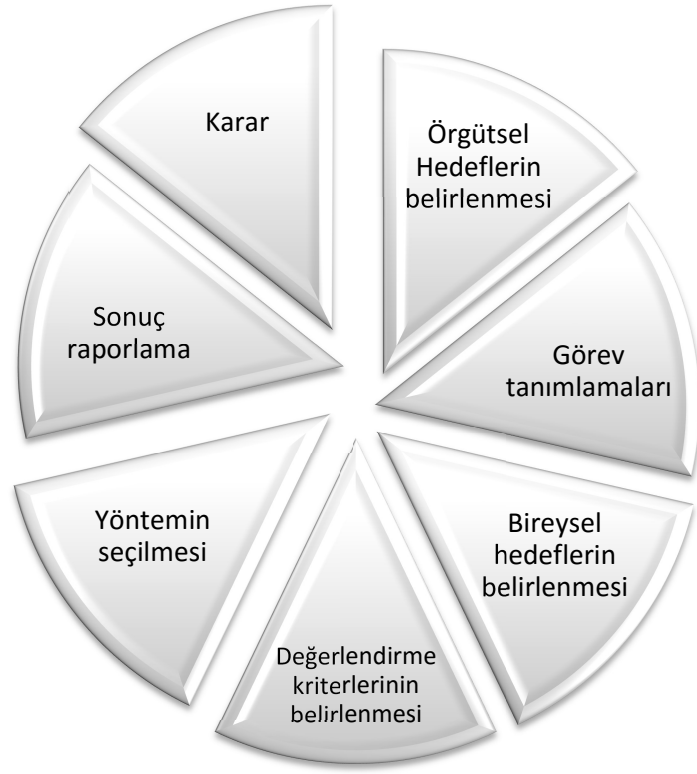
2.3.1. Değerlendirme Sistemlerinin Amaçları

Örgütteki bütün çalışanlara görevlerini daha iyi yapabilmeleri için ihtiyaç duydukları bilgileri sağlayan performans değerlendirme sisteminin temel amaçları şöyle sıralanabilir (Özgen, ve Yalçın, 2005: 228-229):

- Performansı iyileştirilmek,
- Çalışanları motive etmek,
- Eğitim ve geliştirme ihtiyaçlarını belirlemek,
- Ücret ayarlaması için zemin oluşturmak,
- Kariyer planlama ve geliştirme çalışmalarına rehberlik etmek,
- Kadrolama sürecindeki eksiklik ve yetersizlikleri gidermek,
- İnsan kaynaklarıyla ilgili kararlarda hata yapılmasını önlemek,
- İş tasarımındaki yanlışlıkları tespit etmek,
- Terfi, nakil, ödüllendirme ve işten çıkarma kararlarında objektifliği sağlamak, yasal temel oluşturmak,
- Çalışanların özel sorunlarını değerlemeye dâhil ederek, bu konuda insan kaynakları bölümüne yardımcı olmak,
- İyi bir iletişim ortamının kurulmasına yardımcı olmak,
- İnsan kaynakları yönetimi için doğru ve güvenilir bilgi sağlamak,
- Örgütün performansıyla ilgili geribildirimde bulunmak.

2.3.2. Değerlendirme Sistemlerinin Süreçleri

Performans değerlendirme öncesi yapılacak çalışmaların belirli bir plan doğrultusunda gerçekleştirilmesi gerekir. Burada, değerlendirmenin kimlere uygulanacağı, kimler tarafından uygulanacağı, ne zaman gerçekleştirileceği ve hangi değerlendirme yönteminin kullanılacağı gibi konular açık ve anlaşılır bir biçimde belirlenmelidir (Barutçugil, 2004: 430).



Şekil 4. Değerlendirme Sistemleri Süreçleri

2.4. Bilgi Teknolojileri Kullanımının Örgütsel Etkileri

Bilgi teknolojileri araçlarının yoğun kullanımı, örgütlerde gerek iş yapma biçimlerini gerekse bireylerin koordinasyon şekillerini değiştirerek, verimlilik ve performans etkisi oluşturmaktadır. Ayrıca hızla gelişen ve bu gelişme sürecinin hiç bitmeyeceği teknolojik koşullar, örgütün iç ve dış dinamiklerini sürekli değiştirmektedir. Değişen bu yapıda yeni bilgi teknolojileri araçları ve yeni iletişim modelleri örgüt yapısı üzerinde etkileri gözlenmektedir.

2.4.1. Bilgi Teknolojilerinin Yarattığı Örgütsel Değişim

Bilgi teknolojilerinin, örgütsel süreçlerdeki değişim üzerinde başlatıcı, kolaylaştırıcı ve imkân sağlayıcı etkileri vardır (Chan, 2000). Bilgi teknolojilerinin hızlı gelişimi ve araçlarının yaygın kullanımı örgütlerde yapısal değişikliklere neden olmuştur. Yerel ağ kavramını ifade eden intranet ve global erişimleri ifade eden internet iletişim teknolojilerinin gelişimi, örgütlerde yapısal değişiklik sürecini hızlandırmıştır. Bu sayede örgüt içi ve örgütlerin birbirleri olan iletişim süreçleri hız kazanmış, işgücü,

zaman, maliyet gibi unsurlarda büyük avantajlar ortaya çıkmıştır. Erişim hızlarında yaşanan sürekli artış ile rekabet koşulları zorlaşmıştır. Müşterilerin seçme şanslarının arttığı, satın alma ve tercih etme konusunda alternatiflerin çoğaldığı bu koşullarda bilgi teknolojileri araçlarını kullanmayan örgütler rakipleri karşısında rekabet güçlerini kaybedecektir.

Bilgi teknolojileri kullanımının örgütlerdeki değişim sürecine etkileri aşağıdaki incelenmiştir.

2.4.1.1. Merkezileştirme ve Yerel Yönetim

Bilgi teknolojileri araçlarından bilgisayarların yoğun kullanıldığı örgütlerde merkezi yapılanmanın kolay olduğu görüşü literatürde kabul görse de, bazı görüşler bilgisayarlaşmanın bu süreci zorlaştırdığını savunmaktadır. Teknolojik imkanlar örgüt içerisinde üst düzey yöneticilere bilgi akışını kolaylaştırırken, orta düzey yöneticilerin ise üst kademeye bilgi aktarma zorluklarını ortadan kaldırmaktadır. Bu açıdan konuyu yorumlamak gerekirse bilgisayarlaşma orta düzey yönetici kavramını ortadan kaldırmakta ve merkezi bir örgüt yönetimi oluşturmaktadır. Aksini savunan araştırmacılar ise örgüt içerisinde bilgiye ulaşma ve yetki kavramlarının alt kademelere devredilmesi ile örgütün yerel düzeyde daha etkin kararlar alabileceği görüşünü benimsemektedir. Bu olgu, bilgi teknolojileri araçlarının kullanımını sağlayarak alt kademelerin karar alma sürecine ortak edilmesi ile mümkün olacaktır.

Her iki görüşü savunan araştırmacıların buluştuğu ortak nokta ise, bilgi teknolojileri sahip olduğu esnek ve teknik imkanlar ile örgütlerin merkezi veya yerel yapılanma süreçlerini etkilediği hususudur.

2.4.1.2. Otorite

Teknoloji araçlarının örgüt içerisinde yoğun kullanılması ile birlikte kontrol ve otorite kavramı merkezileşmiş, operasyon sürecinde alt kademelerin denetlenmesi, iş süreçlerinin takibi, karar alma ve uygulama mekanizmaları kolaylaşmıştır. Departmanlarda gerçekleşen işler, bilgi teknolojileri araçları ile kontrol edilmesi ve merkezi otoritenin denetlenmesi, değerlendirme sürecinde ortaya çıkacak olası bulanık ortamlarında ortadan kalkmasını sağlamıştır. Değerlendirme ve karar almanın yürütüldüğü merkezi yönetim, departmanlara şeffaflık getirmiştir. Teknoloji araçlarının

kullanılmadığı örgütlerde departman bazlı yerel yönetimlerde, değerlendirme ve karar alam süreçlerinde netlik sağlanamaması olasıdır.

2.4.1.3. Denetim

Yöneticiler ile yöneticiler son durum hakkında bilgi veren, rapor sunan alt yönetim kadrosu örgütlerde denetleme alanını oluşturmaktadır. Bilgi teknolojileri araçlarının insan gücünün yerine geçtiği bilgi çağında denetleme alanlarının da daralacağı varsayılmaktadır. Bilgi teknolojileri örgütlerde merkezi yönetim olgusunu geliştirirerek, denetim alanının daralmasına neden olmaktadır. Bu merkezileştirme özelliğinin doğal sonucudur.

2.4.1.4.Örgütsel Düzey

Bilgi teknolojileri araçlarının örgütlerde yaygın kullanım alanları bulması ile örgütlerde bireyler tarafından yapılan işlerin teknoloji tarafından üstlenilmesi, yeni karar seviyelerinin oluşmasını önlemektedir. Özellikle yönetim bilgi sistemleri, örgütsel düzeylerde karmaşıklığı ortadan kaldırmaktadır.

2.4.1.5. Departman Sayısı

Yönetim bilgi sistemleri aracılığıyla, gerekli olan verilerin toplanma, depolanma ve yöneticiler için anlamlı hale getirilmelerinin yanısıra, dışsal tehditlere de karşılık verebilmeye ve çeflitli fırsatları zamanında yakalamaya imkân sağlamıştır (Alkadi, Alkadi ve Totaro, 2003).

Örgütlerde yoğun kullanılan bilgi teknolojileri sadece var olan işler ile ilgili yenilikler sunmaz, aynı zamanda var olmayan bilgi, ürün ve fikirlerin gelişimini de sağlar. Bu özelliği ile örgütlerde departmanların yeniden şekillenmesine, bazı departmanların birleşmesine ve yeni birimlerin oluşmasına sebep olur. Yani bilgi teknolojilerinin insan gücünü yerine geçtiği algısı doğru olmakla birlikte yeni ve nitelikli işgücüne olan ihtiyacı da beraberinde getirmektedir. Elde edilen yeni bilgi, yeni fikirler yeni departmanların doğuşu ile birlikte nitelikli işgücüne olan ihtiyacı da ortaya çıkarmaktadır.

2.4.1.6. Örgütsel İletişim

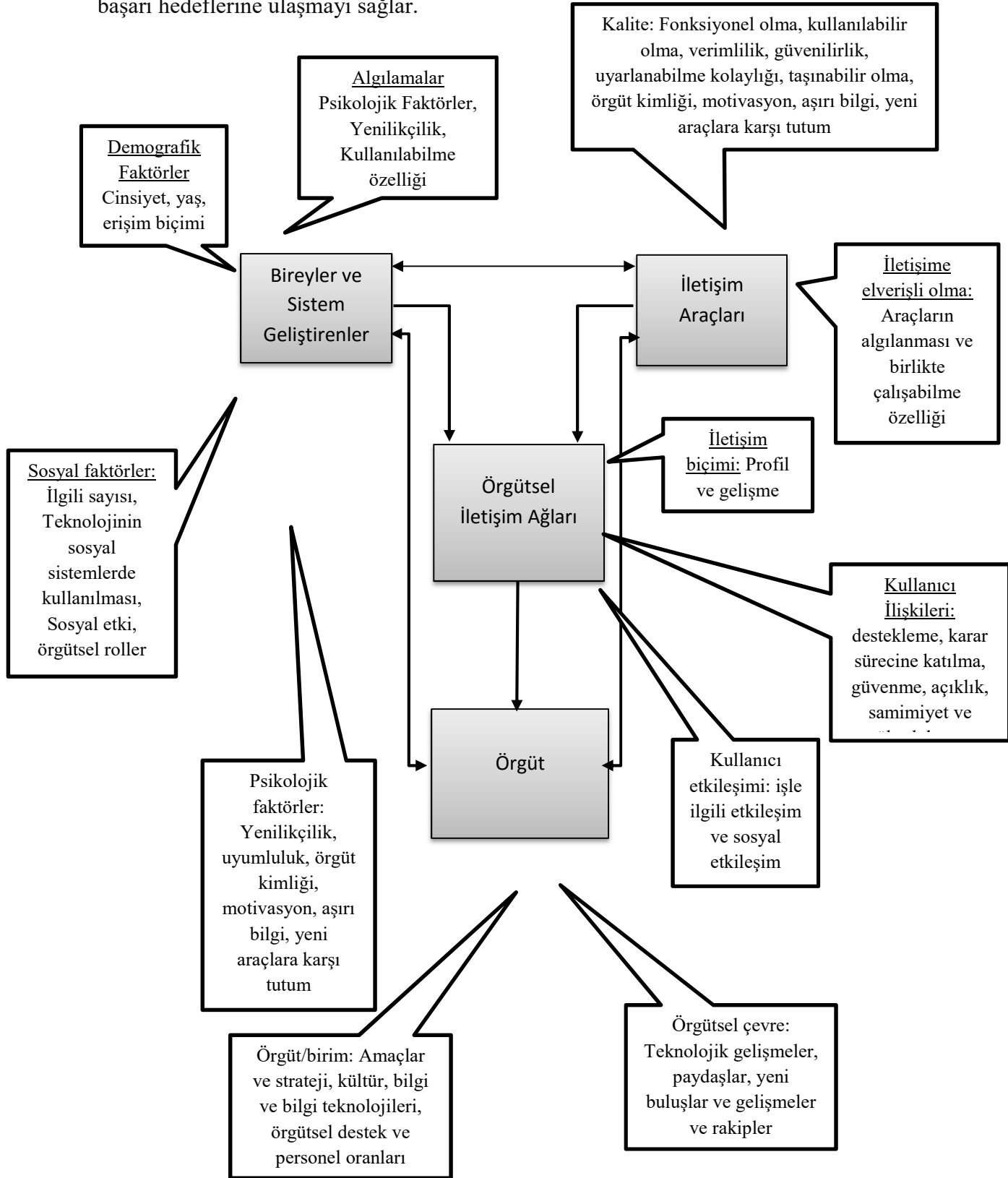
Bilgi teknolojileri örgütlerde iletişimi değiştirmiş ve yeni gelişmeler sonucu giderek yönetimi, üretimi, pazarlamayı ve işletme fonksiyonlarını etkilemeye devam etmektedir. Bu teknolojilerin; yönetim bilgi sistemi, yönetici bilgi sistemi, karar destek sistemleri ve elektronik mesaj sistemleriyle kullanılması örgüt iletişiminde yeni bir dönemi başlatmıştır (İraz, 2004:418).

Bilgi teknolojilerinin örgütlerde yoğun kullanımı ile, örgüt içerisindeki bireyler arasındaki iletişimin niteliği değişmiştir. Bu konuda Husemen ve Miles'ın çalışmalarında şu sonuçlara ulaşılmıştır: (Bengshir, 1996: 255)

- Yönetici bilgi sistemi, paralel iletişimden çok doğrudan iletişime olanak sağladığı için, geleneksel hiyerarşik örgütlerde geçerli olan paralel iletişimin olumsuzluklarını (mesajın üst kademeden alt kademeye ya da tersi yönde yeterince ulaştırılmaması gibi) ortadan kaldırarak mesaj filtreleme, çarpıtma ve göz ardı etme gibi sorunları yok etmektedir.
- Grup karar destek sistemleri, grup üyelerine ortak bilgiler sağlamaktadır. Bu olanak, geleneksel iletişimde ortaya çıkan ve grup üyelerinin güç ve statü farklılığından kaynaklanan sorunları ortadan kaldırmaktadır.
- Bilişim teknolojileri aşırı iletişime neden olabilmektedir.
- Aşırı iletişim yüklenmesiyle mücadele etmede bilgi sistemleri önemli destek sağlamaktadır.
- Elektronik mesaj, yönetici bilgi sistemi, grup karar destek sistemi ve elektronik postalama sistemlerinin kullanım kolaylığı arttıkça, bunların alt kademelerde giderek artan oranda kullanım alanı bulduğu görülmektedir.

Örgütlerin organizasyonunda ve iç ve dış iletişim kuralları, örgütsel iletişim ağı modeli olarak bilinir. Örgütsel iletişim ağı modeli aşağıdaki şekil de detaylı olarak açıklanmaktadır. Bireyler ve sistem geliştirenler bu modelin aktörleridir. Bireyler, örgüt içinde ve örgüt dışında bulunan, örgütün iletişim halinde olduğu herkesi kapsamaktadır. Sistem geliştiriciler ise örgüt içinde veya dışında bulunan sistem tasarımcılarıdır. Bu iki aktörün ana görevi, elverişli ortam ve doğru zamanda, bilgi teknolojileri iletişim araçlarını kullanarak örgütün işlevselliğini sağlamaktır. Örgütsel iletişim ağları bireyler

arasındaki etkili iletişimi sağlarken, motivasyonu yüksek bireyler topluluğu ile yüksek başarı hedeflerine ulaşmayı sağlar.



Şekil 5. Örgütsel İletişim Ağları Modeli (Vries ve Diana, 2005: 117)

2.4.2. Örgütsel Verimlilik Etkisi

Bilgi çağını yaşadığımız günümüz şartlarında hızlı değişen teknoloji gereği, örgütlerin iç dinamiklerini güncellemesi ve bu değişime ayak uydurmaları gerekmektedir. Bu uyumu sağlayamayan örgütsel en etkin silahları bilgiyi temin ve kullanma süreçlerinde zorluklar yaşayacaktır. Böyle bir örgüt rekabet gücünü yitirmiş olur. İşletmeler, globalleşen ekonomik sistemde bilgi teknolojileri konusunda yeterli bilgi seviyesine hâkim olmalı inovasyon süreçlerini efektif değerlendirmelidir. Amaç bilgiye rakiplerinden daha hızlı ulaşmak, enformasyon-veri ilişkisini en iyi şekilde kullanarak ulaşılan sonuçların hızlı dağılımını sağlamaktır. Bu sebepten dolayı bilgi teknolojilerinin önemi ihmal edilemez. İşletmelerde kullanılan bilgi teknolojilerinin işletmeye sağladığı bazı faydalar aşağıda sıralanmıştır.

- Maliyetleri düşürerek karlılığı artırır.
- Süreçte ortaya çıkan yeni bilgiler ışığında inovasyon sürecine katkıda bulunur.
- Geçmiş ile gelecek analizini yaparak olası hataların tekrarlanmasını önler ve geleceğe ışık tutar
- İletişim teknolojilerinin hızlı gelişen dinamikleri sayesinde yeni pazar imkanı sunar
- Müşteriye ulaşımı kolaylaştırır. Özellikle 2000’li yıllarda internet teknolojilerinin yaygınlaşması ve mobilite, coğrafi sınırların ortadan kalkması ile küresel ekonomiyi canlandırmıştır.
- Zaman kavramını sorun olmaktan çıkarır. Sahip olunan bilginin süreçlerinin doğru yönetilmesini ve hedefe daha kısa sürede ulaşmayı sağlar.
- Yatırım maliyetlerini azaltır.

Bilgi teknolojileri kullanımı ile bilgi yönetiminin örgütlerdeki etkisi, örgüt verimliliğini ve örgüt başarısını artırmaktır. Örgütlerde bilgi teknolojilerinin verimli kullanımı her kademde kendini gösterirken, bu etki en çok yönetim ve karar alma süreçlerinde ön plana çıkar. Yönetim faaliyeti içerisinde çok önemli bir yeri olan koordinasyon faaliyeti bilgi teknolojisi sayesinde verimliliği artırıcı bir rol oynamakta ve örgütler için sinerji kaynağı oluşturmaktadır (Schultheis ve Sumner, A.g.e, ss.87-97).

Bilgi teknolojileri yönetim süreçlerinde en belirgin faydası veriye en kısa yoldan ulaşarak zaman tasarrufu sağlarken karşılaştırmalı yöntemler sunarak doğru karar verme sürecinde etkili olur. Yöneticinin yanlış karar alma ve uygulama riskini azaltır. Örgüt içerisinde bir yöneticiden en çok beklenen adil bir yönetim sistemidir. Bilgi teknolojileri yöneticiye bu hedefine ulaşması için araçlar sunar. Ayrıca bilgi teknolojileri yöneticilere her yerden yönetim imkanı sunar. Bilgisayar ve iletişim teknolojilerini iyi kullanan ve bilgi yönetim sistemlerine hakim olan bir yönetici, iletişim ortamının elverdiği sürece yönetsel araçlarına, ofis dışından da bağlanabilir bu yöntem sadece yöneticiler için geçerli değildir. Son dönemlerde yaygınlaşan telefonda satış, müşteri hizmetleri, kampanyalar, internet ortamındaki satış yöntemleri, sosyal medya teknikleri, e-ticaret gibi yöntemler mekân algısını da değiştirmektedir. İşyeri bazen fiziksel olarak olmasa da, birebir ilişkilerin yaşandığı bir örgüt belirli bir mekânda ortak amaç için buluşmasa da bunların tamamı sanal ortam da gerçekleşebilir.

Bilgi teknolojilerinin örgütlerde insan kaynakları üzerinde de önemli etkileri bulunmaktadır. Yanlış bir kanı olarak, bilgi teknolojileri geliştikçe insan gücüne olan ihtiyaç azalır kuramı yanlış yorumlanmaktadır. Bilgi teknolojileri bireylerin yapmış oldukları işleri sistematik bir şekilde bilgisayarlar ve elektronik devreler vasıtası ile gerçekleştirirse de örgütler her zaman nitelikli işgücüne ihtiyaç duyar. Dolayısı ile bilgi teknolojileri gelişim süreci insan kaynaklarına olan ihtiyacı azaltsa da nitelikli ve donanımlı işgücüne olan ihtiyacı artırmaktadır. Etkin bilgi teknolojileri kullanımı bir örgütün nitelikli işgücüne olan ihtiyacını doğru olarak belirleyerek, gereksiz ve niteliksiz işgücü ihtiyacını da ortaya koymuş olur. Bunun aksine önceden insan gücü ile yapılan dağıtım değerlendirme imalat gibi bazı işlemlerin bilgisayarlar tarafından üstlenilmesi bazı sektörlerde de çalışan birey sayısında azalmalara neden olmuştur. Ancak bununla birlikte bilgi teknolojilerinin gelişimi ile oluşan yeni sektörlerde de insan kaynağına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu şekilde doğal bir denge oluşumu sağlanmaktadır.

Bilgi teknolojilerinde yaşanan dinamik büyüme örgütlerin yapısında değişikliklere neden olurken örgütü oluşturan bireyleri de değişime zorlar. Örgüt içerisinde bilgi teknolojilerine yatkınlık ve kullanım seviyeleri eş düzeyde olamaz. Uygulanan bilgi yönetim sistemlerinin, farklılık gösteren bilgi düzeylerinde oluşturacağı örgüt etkisi ölçeklenebilir ve müdahale edilebilir düzeydedir. Bu müdahaleler genellikle eğitim

tekniki ile yapilir. Bilgi teknolojilerine yapılan eğitim yatirim lari sayesinde orgütün bilgi duzeyleri artırilabilir veya yetkinlik aktarilabilir. Gunumuz sartlarinda bilgisayar kullanim larinin arttiği, internet teknolojilerinin yayginlastiği teknolojik bilgi caği, her bireyi ogrenmeye zorlamaktadir. Bilgi teknolojileri bireylere ozguven katar ve bilgiye sahip olma hissi, is sureclerine daha fazla katilma isteği dogurur. Bilgili bireylerin orgut yapisi icerisindeki konumunu ve sayg inliğini belirler. Karar alma sureclerine katkıda bulunur.

2.4.3. Orgutsel Performans Etkisi

Yaptik lari Şeyi en iyi nas il ve hangi derecede bir basari ile yaptik lari olarak tanimlanabilen performans in orgutlerdeki beklenen etkisi yuksek performans li bireylerdir. Bilgi teknolojileri kullanımı, orgutu oluşturan bireylerin motivasyonunu artırarak bu etkiyi oluşturur. Yoneticiler tarafından performans değerleme sistemleri ile sürekli olcülen ve odullendirilen yuksek performans ise motivasyonun surekliliğini sağlar.

Bilgi teknolojileri bireyler arasındaki ilişkilerin duzeylerinde de etkin rol oynar. Bilgi paylasımı, bir kişi veya gruptan başka kişi veya gruba bilgi transferini icermektedir. Bu surec, organizasyon larin basarisında hayati oneme sahiptir ve rekabet avantaj ı sağlar. Ancak bilgi paylasımı, kolay ve kesin bir surec değildir ve ozel bir kul turel ortamda meydana gelmektedir (Messarra, 2008: 127). Bir bilgi elde eden birey, bu bilgiyi ortuk bilgi olarak bırakmadan, bilgi teknolojileri araclari ile orgut icerisinde hizli ve sağliklı bir Şekilde paylasırsa bilgi surecleri calışabilir. Orneğin orgut icerisinde uzun suredir beklediği bir basari haberini alan ve motivasyonu artan birey bu mutluluğunu cenvresi ile paylas mak isteyecektir. Bilgi teknolojileri olmadan yapılan bu paylasım sınırlı kalacaktır. Basarisını geniş kitle ile paylasamayan bu bireyin motivasyonunda ve orgute olan aitlik duygusunda azalmalar olacaktır. Bu basari hikayesi iletişim araları ile hizli bir Şekilde diğer bireylere ulaştırılmış olsa idi diğer bireyler bu basariyı kutlamak icin arayacaklardı ve bireyin motivasyonu iyice artardı. Orgute olan aitlik hissi iyice belirginleşecekti. Bu ornekte verilen basari hikayesi, paylasılması gereken farklı bir olayda olabilirdi. Orgutlerde bireyler arasında iletişimin guclü olması onların motivasyonu üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Etkin işlemeyen

bir iletişim sistemine sahip örgütün karşılaşılabileceği sorunlardan bazıları ise şunlardır (Tutardan Aktaran Erçelik, 2008: 103):

- Emir ve yönergelerin yanlış anlaşılmasından doğan hatalar,
- İş yerindeki kaza oranının artması,
- Disiplinsiz davranışların artması,
- İş görenlerde hastaneye gidiş ve rapor oranının yükselmesi,
- İş memnuniyeti olmayan iş görenlerin işten ayrılması sonucunda ortaya çıkan ekstra maliyetler (yeni iş görenin işe alınma ve oryantasyon sürecinin artı maliyetlere yol açması),
- Üretilen mal ve hizmet kalitesinde düşmeler nedeniyle müşteri şikâyetlerinin artması,
- Üretim maliyetlerindeki artışlar,
- İş görenlerde motivasyon düşüklüğü,
- Yönetime aktarılan bilginin yetersizliği,
- Yöneticilerin iş görenlere ilişkin sorunlardan geç haberdar olması,
- Dedikodu ve söylentilerin çıkması,
- İş görenlerin yönetimle iletişim kurma isteklerinin azalması,
- İş gören ve yöneticiler arasında karşılıklı sevgi ve saygının azalması.
- Yönetimde etkinliğin ve hizmet kalitesinin düşmesi,
- Bölümler ve birimler arası iletişimin sağlanamaması,
- Astın birden fazla üstten emir alması,
- İç ve dış koşullarındaki değişiklikler karşısında örgü tün yetersiz kalması,
- Alınan kararlar ve kararların uygulanması arasındaki sürenin uzaması,
- Örgütün temel politikasının ve hedeflerinin iş görenler tarafından yeterince anlaşılmaması,

Bilgi teknolojileri kullanımına hâkim bireyler, örgüt içerisinde edindikleri misyonu en hızlı ve en efektif şekilde yerine getirecektir. Üstlendikleri görevlerde göstermiş oldukları bu başarı onların çeşitli şekillerde ödüllendirilmesi ile motivasyonlarında artışlar gösterecektir. Bu ödüllendirmeler genellikle övgü, teşekkür,

para ve mevki şeklinde gerçekleşmektedir. Bu yöntem örgüt içerisinde örnek teşkil etmesi yöntemi ile diğer bireylerinde motivasyonunu artırıcı etki yapacaktır. Bu başarının temelinde yatan bilgi teknolojileri araçları diğer bireyler tarafından da kullanılmaya teşvik edilecektir. Bilgi teknolojileri kullanımında eksiklikleri olan bireyler ise örnek aldıkları bu başarı hikâyesine ulaşmak için, eksikliklerini giderecek, işlerini bilgi teknolojileri ile en efektif şekilde yerine getirmeye çalışacaklardır. Aksi bir durumda ise, yani yüksek performanslı bireylerin performansı yüksek olmayan diğer bireyler ile aynı kefedede değerlendirilmesi, o bireyin motivasyonu düşürecek ve örgütün gelişimini etkileyecektir. Bilginin önemimin hissedilmediği ilkel örgüt tepkilerine neden olacaktır. Bilgi teknolojilerin en iyi şekilde kullanan bireylerin bu olumsuz durumu karşısında “biliyor da ne oluyor” algısı diğer bireylerde oluşacak ve öğrenme istekleri ortadan kalkacaktır. İşte bu yüzden örgütlerde bilgi teknolojileri performans etkisi, yöneticilerin yeteneklerine bağlı olarak gözlemlenebilir. Örgütün ortamına göre sağlıklı bir şekilde oluşturulmuş performans değerlendirme sistemi, yöneticilerin adil ve başarılı yönetimi için gereklidir.

Bunlarla beraber bilişim teknolojilerinin örgütler üzerinde olumsuz etkileri de bulunmaktadır. İnternet erişimleri ile her türlü kaynağa her yerden erişim sağlama, sosyal medya üzerinden kurulan ilişkiler ve bilgisayar kullanımı için harcanan vakit psikolojik sorunları da beraberinde getirmiş, örgüt içerisinde ki ilişkileri zayıflatan etkileri gözlemlenmiştir. Hatta örgüt kültürünün yapısına zarar verir bir hal almıştır. Bireylerin toplumsal ilişkilerini zedelerken onları yalnızlığa itmiştir. İnternette sanal da olsa “her şey” kavramı bireylerin toplumsal bağlarını zayıflatırken insani duygularına da zarar vermektedir. Özellikle toplumsal genç kitlenin içerisinde bulunduğu sanal dünya, onların gerçek hayattan kopmasına neden olmaktadır. Günümüzde çok küçük yaşlarda gerçekleşen sanal toplum ile tanışma, gençlik dönemlerinde yoğunlaşırken, nitelikli işgücüne sahip olmanın önem kazandığı olgunlaşma dönemlerinde etkilerini göstermektedir. Bu kişilerde zaman kavramı anlamını yitirmekte, sosyalleşme ihtiyacı ortadan kalkmaktadır. Böyle bir bireyin örgütün başarıya ulaşması için gerekli nitelikleri taşımayacağı aşikârdır. Tanımı yapılan bireylerin sayısının her geçen gün arttığı bir toplumda bilgi teknolojilerinin olumlu etkilerinden bahsetmek mümkün değildir. Bilgi teknolojileri araçları amaçlarına uygun kullanılmalıdır. Ancak bu şekilde verimliliği artıran bir güç niteliği taşır.

Bilgiye kısa sürede oluşan ve bunu verimli kullanan bireylerden oluşan toplum sosyal ve kültürel çevresini de bu istikamette geliştirir. İnsan hayatının her karesinde yer alan bilgi teknolojilerinin sosyal ve kültürel etkileri olumlu ve olumsuz olarak sınıflandırılabilir. Olumlu etkileri genellikle öğrenme ve üretme üzerine olduğu için ölçeklenebilmesine karşın, olumsuz etkileri oldukça yoğun olduğundan dolayı ölçeklenemez ve sınıflandırılmaz.

Bilgi teknolojilerinin bireysel etkilerini merkezinde oluşan sonuçlar, bireylerin oluşturduğu toplumlar için de geçerlidir. Bireysel gelişim etkileri toplumların sosyal ve kültürel çevrelerini de etkilemektedir. Bu etkiler çoğunlukla olumlu olsa da özellikle son yıllarda bilgi teknolojileri araçlarının gereksiz ve yanlış kullanımından kaynaklanan olumsuz etkilerin artışı dikkati çekmektedir. Toplumlarda kültürel bağların zayıfladığı bu dönemlerde internet teknolojilerinin bireyler üzerindeki anti sosyal etkileri bu sürece hız kazandırmaktadır.

3. BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖRGÜTLERDE PERFORMANS ETKİLERİ ÜZERİNE KONYA MESLEK ODALARI MODEL ÇALIŞMASI

Çalışmanın il üç bölümünde bilgi ve bilgi teknolojileri, örgüt, örgütsel performans kavramları üzerine detaylı açıklamalar yapılarak araştırmaya zemin oluşturulmuştur. Bu bölümde Konya Meslek odalarının bilgi teknolojileri kullanım düzeylerinin örgütsel performans etkileri araştırılarak sonuç ve öneriler incelenecektir. Öncelikle çalışmada esas alınan kavramlara yer verilecek, bu çerçevede örgütsel performans kriterleri tartışılarak bu bulgular eşliğinde bilgi teknolojileri araçlarının örgüt performansı üzerine etkileri değerlendirilecektir.

3.1 ARAŞTIRMANIN AMACI

Günümüz rekabet koşullarında bilgi teknolojileri kullanımı, örgütlerin verimliliğini artırmak ve performanslarının sürekliliğini sağlamak için sahip olunan en önemli araçtır. Çalışmanın temel amacı da güç unsuru olan bilgiye ulaşmanın bilgi teknolojileri ile daha kolay olacağı, ulaşılan bilginin teknoloji araçları ile daha hızlı ve efektif işleneceği, güvenli depolama, ulaştırma, kullanma araçlarının en verimli şekilde uygulanarak örgüt performansını artıracığı fikridir.

Dünya üzerinde gerçekleşen teknolojik yeniliklere uyum sağlama, yeni bilgilere ulaşarak yeni fikirlerin gelişimi ve dinamizm ancak bilgi teknolojileri ile mümkün olmaktadır. Bilgi teknolojileri araçları aslında hayatın bir parçası konumundadır. Kimi örgütler az, kimi örgütler ise yoğun kullanmaktadır. Aslında bu araştırma, bilgi teknolojileri araçlarını az kullanan ve çok kullanan örgütler arasındaki performans farklılıklarını ortaya koymaya çalışmaktadır.

Çalışmada şu sorulara cevap aranmış ve bulgular yorumlanmıştır:

- Konya Meslek Odalarında, bilgi teknolojileri araçları ne kadar yoğun kullanılmakta ve bu kullanım nasıl bir örgütsel performans oluşturmaktadır?

- Bilgi teknolojileri araçları örgütlerde bilgiye erişme hızlarını nasıl etkilemektedir?
- Örgütlede kullanılan bilgi teknolojilerinden beklentiler nelerdir?

Çalışmada bilgi teknolojilerinin örgütlerdeki performans etkisi araştırılırken araç olarak bilgi teknolojileri altyapı bileşenleri kriter olarak belirlenmiştir.

3.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Çalışmanın kapsamı Konya Meslek Odalarından, Konya Ticaret Odası, Konya Ticaret Borsası ve Konya Sanayi Odası olarak belirlenmiştir. Çalışmanın konusunu oluşturan bilgi teknolojileri, doğası gereği teknik konulardan oluştuğu için birim amirleri ve bilgi işlem yöneticileri tercih edilmiştir. Konuların teknik oluşu ve uygulama alanı zorlukları nedeni ile test ortamları kurularak, var olan yapı ile karşılaştırılması sağlanmıştır.

Çalışma esnasında Konya Ticaret Odası altyapı projesi gerçekleştiğinden dolayı eski ve yeni yapı kıyaslaması araştırmaya önemli katkıda bulunmuştur. Odanın altyapı projesi, eski yapı varlığını korurken ve sistem çalışırken yeni altyapının hazırlanması, sistem geçişinin hızlı bir şekilde yapılması araştırmaya kolaylık sağlamıştır. Konya Ticaret Borsasında gerçekleşen rutin işlemlerin yoğunluğu ise araştırmanın bulgularının daha net analiz edilmesini sağlamıştır.

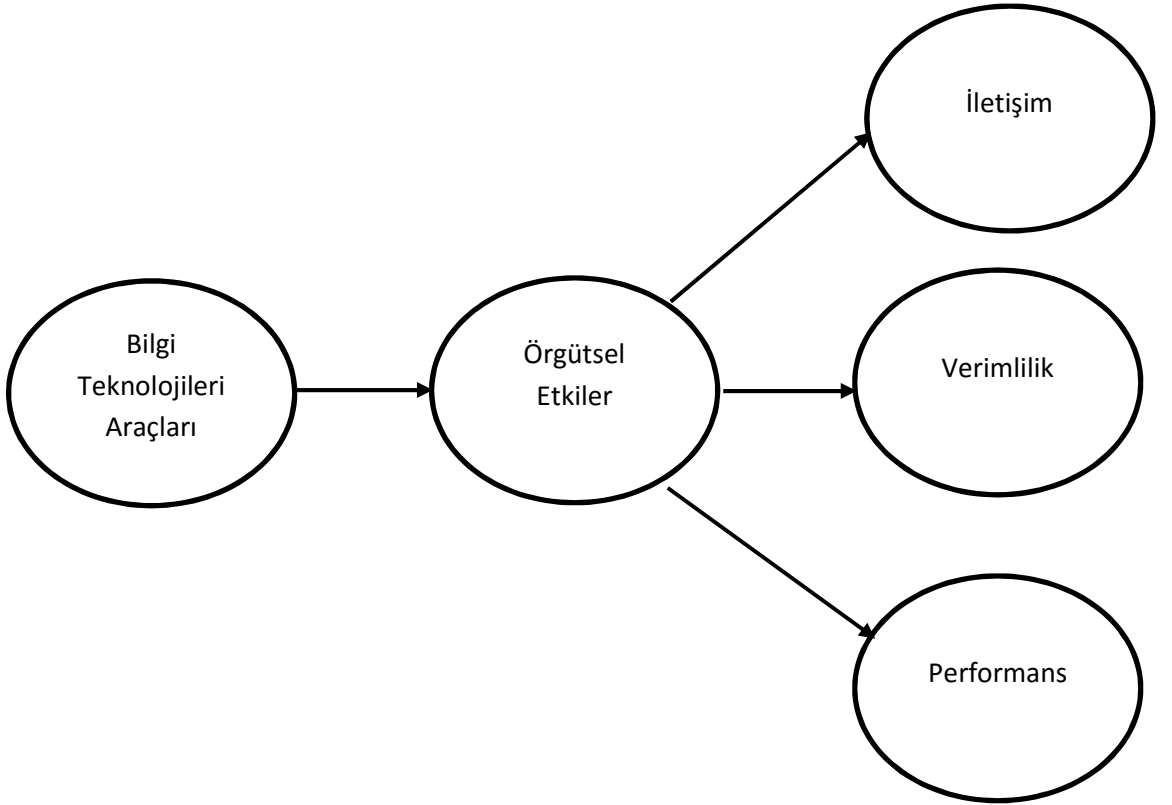
3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada derinlemesine mülakat yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemin tercih edilmesindeki temel sebep, konunun analiz edilirken teknik terimlerin fazlalığı ve performans olgularının tartışılarak değerlendirilmesidir. Bu yöntem kullanılarak süreçler bir bütün olarak ele alınmış, öncesinde hazırlanan teknik sorular ile performans olgusuna ulaşmaya çalışılmıştır.

Teorik konular önderliğinde hazırlanan soru formlarının hedef kitlesi, meslek odalarındaki birim yöneticileridir. Birim yöneticileri ile görüşmeden önce, odanın bilgi teknolojileri altyapısının analizleri incelenmiştir. Bu amaçla üç odanın bilgi işlem yöneticileri ile ön mülakat yapılmıştır. Ön mülakat sonucunda elde edilen veriler, birim amirlerinin mülakat sorularına vermiş olduğu cevaplar eşliğinde yorumlanarak sonuçlara erişilmiştir.

Odaların genel sekreterleri ile birebir görüşülerek araştırmanın amacı anlatılmış ve birim amirleri ile yapılacak mülakatlara izin alınmıştır. Birim amirleri telefon ile aranarak randevular alınmış, yapılan program çerçevesinde mülakatlar gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın önemi odalarda üst yönetim ile detaylıca paylaşıldığı ve bu çalışmanın odalar için bir model oluşturacağı fikri, mülakatların sorunsuz bir şekilde gerçekleşmesini sağlamıştır. Bu aşamada herhangi bir zorluk ile karşılaşılmamıştır. Ancak araştırmada sonuçlara ulaşılması için uygulanması gereken bazı testler, çalışan bilgi teknolojileri sistemlerinde canlı olarak denenmesi zorluğu ile karşılaşmıştır. Bu sorun oluşturulan bağımsız teknik test ortamları sayesinde aşılmıştır.



Şekil 6. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli Şekil 6’da belirtildiği üzere bilgi teknolojilerinin örgütler üzerindeki etkilerinden iletişim, performans ve verimlilik etkileri incelenmiştir.

Öncelikle odalarda bilgi teknolojileri altyapıları incelenerek BT araçları eşliğinde sonuca ulaşılmaya çalışılmıştır.

Konya Ticaret Odası, Konya Ticaret Borsası ve Konya Sanayi Odası bundan sonraki incelemelerde “Odalar” olarak anılacaktır.

3.4.ODALARDA TOPLANAN VERİLER

Odalarda bilgi işlem departmanları sorumluları ile yapılan görüşmeler neticesinde, BT araçlarının örgütlerde performans etkilerini araştırmalarında kullanılacak veriler toplanmış ve aşağıdaki tablolarda sunulmuştur.

3.1.1.Bilgisayar

Tablo 4. Odalarda Kullanılan Bilgisayar Sayıları

BİLGİSAYAR	KTO	KTB	KSO
Masaüstü Bilgisayar Sayısı	110	225	30
Notebook Sayısı	7	10	10
Sunucu Sayısı (Fiziksel)	5	5	3
Sunucu Sayısı (Sanal)	1	16	4
Ağ depolama üniteleri sayısı	2	-	2

3.1.2. Yerel Ağ Bilgileri

Tablo 5. Lokal Network Genel Bilgiler

YEREL AĞ	KTO	KTB	KSO
Omurga Anahtarlama Cihazı	1	1	-
Kenar Anahtarlama Cihazı	9	10	2
Güvenlik Duvarı	1	1	1
Network Veri Transfer Hızı (Mbps)	1000	1000	1000
Yatay Kablolama Yöntemi	Cat6	Cat6	Cat5
Dikey Kablolama Yöntemi	Fiber	fiber	Fiber

3.1.3. İnternet Erişim Bilgileri

Tablo 6. Odalarda Kullanılan İnternet Erişimleri

İNTERNET	KTO	KTB	KSO
Erişim Modeli	Metro	metro	metro
Erişim Hızı	20	30	10
Erişim Yedeklileri Modeli	Vdsl	Vdsl	adsl
Erişim Yedeklik Hızı	16	24	8

3.1.4. Veri Merkezlerinde Depolama Sistemleri Kullanımı

Tablo 7. Odalarda Kullanılan Depolama Üniteleri

DEPOLAMA	KTO	KTB	KSO
NAS	2	-	2
STORAGE SERVER	-	1	-
USB HDD	-	-	-
SSD HDD	-	-	1

3.1.5. Bilgi Sistemleri Kullanımı

Tablo 8. Odalarda Kullanılan Yönetim Bilgi Sistemleri

BİLGİ SİSTEMLERİ	KTO	KTB	KSO
Veri İşleme Sistemleri	Var	Var	Var
Personel Bilgi Sistemi	Var	var	Var
Belge Yönetim Sistemi	Var	Var	Yok
Karar Destek Sistemi	Yok	Yok	Yok

3.1.6. Araştırmada Temel Alınan Bilgi Teknolojileri Araçları

İnternet; Sayısı her geçen gün artan bilgisayarların, ortak bir protokol çerçevesinde haberleşerek oluşturdukları geniş iletişim ağına internet denir. İnternetin evrensel dili TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol – İletişim Kontrol Protokolü / İnternet Protokolü), bilgisayarlar arasındaki iletişimi sağlayan protokoller kümesidir. Günümüzde bilgiye ulaşmanın en kolay yolu olan internet, tüm kurum ve kuruluşlarda olduğu üzere, araştırmanın yapıldığı odalarda da yoğun olarak kullanılmaktadır. Bilgiye ulaşma aracı olarak artık kullanımı kaçınılmaz olan internet kavramı, hız konusunda farklılıklar göstermektedir. Bu araştırma esnasında odalarda internet erişim hızları karşılaştırılarak örgütsel performans analizleri yapılacaktır.

İntranet; Belirli kural ve yetkiler dâhilin de sadece izin verilen erişimlerin sağlandığı, bunun haricinde erişim kurallarını desteklemeyen veya dış erişimlerin olmadığı özel iletişim ağlarına intranet denir. Bu zel ağa desteklenen kurallar çerçevesinde dış erişimlerin sağlanması ise **Extranet** olarak tanımlanmaktadır. İtranet kavramı bu araştırmanın temelini oluşturmaktadır.

Anahtarlama cihazları (Switch); Bilgisayarların ve diğer ağ donanımlarının veri iletişimini sağlayan donanıma switch denir. Bilgi paylaşımında bulunan örgüt yapısının en önemli donanım kaynağıdır ve bilgiye erişim hızlarını belirlemektedir. Ağ anahtarlama cihazları olarak anılan bu donanımlarda port denilen giriş birimleri yer almaktadır. Genellikle 8, 16, 24 ve 48 porttan oluşan bu cihazlarda her bir giriş portu birbirinden bağımsız veri alış verişinde bulunur. Verinin kaynağı ve hedef, veri paketi içerisinde yer alan MAC (Media Access Control) numarasına göre işlem görmektedir. MAC adresleri cihaza özel olup, dünyada eşi benzeri olmayan numaralar bütünüdür. 12 karakterden oluşan bu adres, bilgi paylaşımının elektronik ortamda temelini oluşturmaktadır.

Depolama niteleri; bilgiyi saklamak ve ihtiyaç halinde erişebilmek için gerekli olan elektronik depolama merkezleridir. Bilgisayarların içerisinde disk şeklinde olabilecekleri gibi, harici olarak da konumlandırılabilirler. Teknolojide yaşanan hızlı

gelişme sayesinde depolama birimlerinin kapasiteleri hızla artmakta, boyutları da buna paralel olarak küçülmektedir. Bu araştırmada bilgisayarlar üzerinde kullanılan lokal depolama alanları olan diskler yerine sunucular üzerinde konumlandırılmış depolama alanları ve harici olarak kullanılan depolama birimleri incelenmiştir. Harici depolama birimleri genellikle NAS (Network Attached Storage) ve Storage Server analizleri yapılmıştır. Ağa bağlanabilen depolama üniteleri NAS olarak bilinmektedir. Kullanılmış oldukları protokoller vasıtası ile ağ üzerinden erişilebilen bu saklama merkezleri kapasiteleri ihtiyaca göre revize edilebilmektedir. Storage Server cihazları ise bağlantı modelleri ve depolama teknikleri açısından NAS ünitelerinden daha profesyonel depolama çözümleri sunmaktadır. Daha hızlı veri transferi imkanı sağlayan ISCSI ve FİBER bağlantı ile çalışan bu sistemler veri güvenliği konusunda da oldukça efektif çözümler sunmaktadır.

Fiziksel Kablolama; ağ yapısının çalışabilmesi için gerekli olan bu kablolama sayesinde veri iletişimi sağlanmaktadır. Fiziksel katmanda kullanılmak üzere twisted pair, coaxiel ve fiber optik kablolar üretilmiştir. Bu kablolar üzerinde bilgi aktarma hızı saniyede milyon bit sayısı (Mbps) olarak ölçülmektedir. Twisted pair ve coaxiel kablolar üzerinde elektriksel sinyaller şeklinde iletilen veriler, fiber optik kalolarda ışın demetleri şeklinde iletilir. Bu yüzden fiber optik kablolarda erişim hızları hem çok daha yüksek hem de daha uzun mesafelere veri transferi imkanı sunmaktadır. Ancak fiber optik kabloların ve beraberinde kullanılan cihazların maliyetlerinin yüksek oluşu, her lokasyonda kullanımını güçleştirmektedir. Coaxiel kablolar güncel olamayan network topolojilerinde kullanılırken, twisted pair kablolar hem uygun maliyeti hemde performansı nedeni ile tercih edilmektedir. Bu kablolar, lokal network ortamında 10/100/1000 Mbps veri transfer hızlarını desteklemektedir.

3.5. ARAŞTIRMA BULGULARI

3.5.1. İnternet erişim hızlarının örgüt performansı üzerine etkileri

Bilgi örgütler için vazgeçilemez bir unsurdur. İhtiyaç duyulan bilgiye en kolay ve en hızlı ulaşma yollarını öğrenen örgüt üyeleri artık daha araştırmacı, sorgulayıcı ve inovatif bir yapıya kavuşmuşlardır. Bireyler üzerinde kimi zaman olumlu kimi zaman

olumsuz etkileri bulunan internet erişimleri örgüt performansı üzerinde de önemli etkileri bulunmaktadır. Örgütler hızlı internet erişimleri ile birlikte, bilgi ağırlıklı bir iletişim sisteminin içine girmiştir. Bilginin zaman ve mekan bağımsız erişilebilirliği örgütler arası etkili iletişimi de artırmıştır.

Teknolojik değişimlerle iş gücü üzerinde de, iş gücü profilleri, iş yapış şekilleri, ofis ortamları, yönetici profilleri, çalışma saatleri vb. gibi konularda da ciddi değişimler gözlemlenmiştir. Teknolojik gelişmeler esneklik, verimlilik, inovatif olmak, rekabet gücünü artırmak kavramlarını örgütler açısından gerekli kılmaktadır. Teknolojik gelişmelerin en önemlisi internet erişimlerinde yaşanan hızlı değişimdir. 12 Nisan 1993 yılında ODTÜ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yönlendiriciler vasıtası ile ABD' ye yapılan bağlantı Türkiye tarihine ilk internet kullanımı olarak geçmiştir. 64 Kbps hızı ile başlayan bu süreç günümüze kadar hızla gelişti. Günümüzde hemen hemen her haneye giren internet erişimlerinde hızlar 100 Mbps civarına ulaşmıştır. Kurumsal internet erişimleri ise servis sağlayıcıların imkânlarına göre değişiklik göstermektedir. İndirme ve yükleme hızları asimetrik olan erişim teknikleri artık yerlerini fiber optik kablolar üzerinden simetrik ve yüksek erişim hızlarına bırakmaktadır. Araştırmanın konusu olan odalarda fiber kablolar üzerinden yüksek hızlı internet erişimleri kullanılmaktadır.

Günümüzde bilgilerin çoğunlukla elektronik ortamlarda depolandığı, dünya üzerindeki bilgisayarların birbirlerine bağlı olduğu dev ağ yapısına internet dendiği gerçekleri eşliğinde bilgiye ulaşmanın en doğru yolu internet erişimleri olduğu gerçeği karşımıza çıkmaktadır. Bilgiye erişim esnasında bu silahı en etkili şekilde kullanabilmek için erişim hızları önem arz etmektedir.

Odalarda aynı servis sağlayıcı üzerinden, fiber optik kablo üzerinden alınan yüksek hızlı internet erişimleri kullanılmaktadır. Bu erişimler oda personellerinin kullanımına herhangi bir hız kısıtı getirilmeden sunulduğu, kullanılan güvenlik duvarları ve içerik filtreleme yazılımları ile zararlı verilere erişimler kısıtlanmış olduğu gözlemlenmiştir. Yüksek hızda alınan bu internet servisleri yerel ağ üzerinden tüm personel bilgisayarlarına verilmektedir. Ayrıca kablosuz erişimler imkânı ile tüm personellerin faydalanabileceği bir kablosuz internet erişimleri hizmeti de odalarda mevcuttur. Odalarda kullanılan internet erişimleri yedeklikleri sağlanmış olup, asıl hizmet alınan internet servisinde olası bir kesinti esnasında yedek olarak bulundurulmuş diğer erişim

hattı otomatik olarak devreye girmekte ve kesinti yaşanmadan erişim servisi devam ettirilmektedir. Bu sayede bireyler ihtiyaç duyduğu bilgiye her an istediği cihaz üzerinden ulaşabilmektedir. Kesintisiz sunulan hızlı internet erişimleri sayesinde ulaşılan bilgi çeşitliliği, bireylerin kişisel gelişimlerinde önemli rol oynadığı ve bu sayede örgütsel yapı içerisinde daha bilinçli ve bilgili, araştırmacı, rasyonel, inovaktif bireylerin olmasını sağladığı bir gerçektir. Bilgiye erişimin kolay ve hızlı olduğu bir örgüt ortamında bireylerin motivasyonları, bilgileri ve özgüvenleri artmakta, bu sayede örgütsel performans üzerinde olumlu etkiler gözlenebilmektedir.

Odalarda yapılan bu araştırmada personellerin günlük işlerinde ihtiyaç duydukları bilgiyi internet üzerinden araştırdıkları, bu bilgiye ulaşırken benzer meslek gruplarının web sayfalarına, kanunlara, yönetmeliklere, yönergelere, elektronik dergilere ve elektronik kitaplara başvurdukları gözlemlenmiştir. Bu gözlem aşamasında oda yöneticilerinin izni ile, günlük internet erişim kayıtları incelenmiştir. Edinilen bu bilgiler eşliğinde personeller günlük işlerini daha hızlı ve verimli bir şekilde yerine getirerek yüksek kalitede servis verme imkanı sağlamaktadır. Bu kalite personellerdeki iş hakimiyetini artırmaktadır. Bilgi sahibi bireylerin oluşturduğu örgütlerde performans artışı ve rekabet gücü yüksek olmaktadır.

İnternet erişimleri sadece oda bünyesindeki örgüt yapılarını değil, odalardan hizmet alan oda üyelerinin de üzerinde önemli etkileri gözlemlenmiştir. Odaların üyelerine sunmuş oldukları hizmetleri elektronik ortamlarda sunması ile hizmet kaliteleri artmıştır. Oda üyeleri, artık hizmetlerini elektronik ortamda alabilmekte ve bu sayede hem daha hızlı hem de daha düşük maliyet ile oda hizmetlerine erişebilmektedir. Bazı hizmetlerin elektronik ortamlarda üyelere sunulması, ilgili personellerin iş yüklerinin hafiflemesine, bu yöntemle kazanılan vakit gibi faydaların kişisel ve örgütsel gelişimlerin temelinde kullanıldığı gözlemlenmiştir. İnternet erişimleri ve internet üzerinden verilen servis hizmetleri örgütsel performansın artırılmasını sağlamıştır.

3.5.2.Yerel ağ hızlarının örgüt performansı üzerine etkileri

Bilgisayarların merkezi bir anahtarlama cihazı üzerinde toplanarak, karşılıklı veri alış verişinde bulunduğu, aynı ortamda kaynak paylaşımlarının gerçekleştiği ortama yerel ağ denilmektedir. Yerel ağı kablolar, anahtarlama cihazları ve elektronik cihazlar

oluşturmaktadır. Yerel ağ olmadan elektronik kaynak ve elektronik bilgi paylaşımından bahsedilemez.

Araştırmaya konu olan odalarda, yerel ağ yapıları mevcuttur. Araştırma esnasında yerel ağ kurulumlarında altyapı eksiklikleri göze çarpmıştır. Bu konuda özellikle Konya Ticaret Odası denek olarak seçilmiştir. Bu seçimde, araştırma esnasında projesi planlanan altyapı revize projesi önemli rol oynamıştır. Alt yapı revize projesi gerçekleşmeden önce yapılan analizlerde, Konya Ticaret Odasında kablolu altyapısında ciddi sorunların olduğu, kullanılan kabloların yanlış tercih edildiği, elektrik kabloları ile data kablolarının manyetik alan oluşturup data bütünlüğünü bozacak şekilde yakın mesafeden çekildiği, merkezi anahtarlama cihazları yerine dağıtık anahtarlama cihazlarının kullanıldığı gözlemlenmiştir. Bu eksiklikler üzerine kurulan yerel ağ sistemlerinde personellerin bilgiye ulaşma imkanlarının da kısıtlanmakta olduğu analiz edilmiştir. 2 MB (Megabyte) büyüklüğündeki bir ofis dosyasının bir bilgisayardan diğer bir bilgisayara ağ üzerinden kopyalanma süresinin yaklaşık 1 dakika sürede tamamlandığı gözlemlenmiştir. Ayrıca 100 Mbps olan internet erişim hızının yerel ağ üzerinden personellere aktarılırken bant genişliklerinin düştüğü, internet erişimlerinin sık sık koptuğu, yedek internet erişim hattının devreye giremediği gözlemlenmiştir. Sorunlu altyapı ile birlikte kullanılan kapasitesi düşük anahtarlama cihazlarının merkezi olarak kullanılmadığı, kablo çekilemeyen yerlere anahtarlama kapasitesi düşük switchlerin kullanıldığı yerel ağda dağıtık yapı şartları iyice zorlaştırmıştır. Ağ paylaşımlarının yavaşladığı bu ortamda Konya Ticaret Odası personellerinin internet erişimlerinde download (indirme) hızlarının 6 Mbps seviyelerinde olduğu, upload (yükleme) hızlarının da 1,2 Mbps seviyelerinde olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca bu sorunlu altyapıda kullanılan asimetrik internet erişimi sorunu biraz daha artırmıştır.

Bu şartlarda çalışan Konya Ticaret Odası personelleri günlük işlerinde bilgiye ulaşırken sorunlarla karşılaşmaktaydı. ORACLE veri tabanında çalışan oda otomasyon sistemlerinde bir üyenin borç bilgi sorgusu 10 saniye sürmekte idi. Bunun gibi günlük rutin işlemlerde bile yaşanan yavaşlık, bireylerin performansını olumsuz etkilemekte, hizmet bekleyen üyelerin beklentilerini karşılayamamakta ve yönetsel sorunlara sebep olmakta idi.

Araştırmanın yapıldığı süreçte Konya Ticaret Odası altyapı revize projesini yürürlüğe alması ile birlikte öncelikle data ve elektrik altyapısı tamamen değiştirildi. Katlar arası fiber optik kablolar ile merkezde omurga anahtarlama cihazında birleştirilen kenar anahtarlama cihazları ve yatayda her cihaza ayrı çekilen ve elektrik kabloları ile aynı güzergahı izlemeyen twisted pair kablolar devreye alındı. Yüksek kapasiteli omurga anahtarlama cihazına fiber optik kablolar ile gelen kenar anahtarlama cihazlarında 100 Mbps anahtarlama kapasitesine sahip web ara yüzünden yönetilebilir cihazlar, yerel ağda tespit edilen sorunları ortadan kaldırdı. Eşzamanlı olarak asimetric olan (indirme ve yükleme hızları ¼ oranında farklı) internet erişimi, fiber altyapı ile sağlanan indirme ve yükleme hızları eşit yüksek hızlı internet hizmetine çevrildi.

Konya Ticaret Odasında yerel ağda ve internet erişiminde yapılan bu iyileştirme projesi ile sorunlar giderildi. Yerel ağ paylaşımlarında Ethernet kartı 100 Mbps destekleyen bir bilgisayarda dosya paylaşım hızının saniyede 7 MB civarında olduğu, daha önceki altyapıda test edilen herhangi bir üyenin borç bilgisi sorgusunun 2 sn. içerisinde döndüğü, internet erişimlerinde yaşanan kesinti sorunları ve yavaşlık sorununun yaşanmadığı gözlemlenmiştir.

Yeni altyapı ile birlikte Konya Ticaret Odası personellerinin çalışma performansları artmış, üyelerine daha hızlı hizmet verme imkânı bulmuşlardır. Daha verimli geçen iş saatleri personel motivasyonlarını da artırarak örgüt performansını yükseltmiştir.

Konya Ticaret Odası ile birlikte diğer odalarda da benzer gözlemler yapılmıştır. Yerel ağ hızlarının 10/100/1000 Mbps seviyelerinde gerçekleştiği ağ ortamlarında bilgi paylaşımları çok daha hızlı ve verimli bir şekilde gerçekleşmektedir. Örgüt içerisinde bilginin elektronik ortamda dağılımı kolaylaşarak bilgiye erişim süreleri kısaltılmıştır. Kaynakların ortak kullanımını aynı zamanda odalar için maliyetlerin azalmasına neden olmuştur. Örneğin altyapı sorunu yaşayan Konya Ticaret Odasında sağlıklı çalışmayan yerel ağdan dolayı artan yazıcı sayısı maliyetleri yükseltmiştir. Altyapı iyileştirme projesinden sonra sağlıklı çalışan altyapı ile birlikte yazıcı sayısı azalmış, maliyetler düşmüş, verimlilik yükselmiştir. Bu iyileştirmeler neticesinde örgüt performanslarının yükseldiği gözlemlenmiştir.

3.5.3. Bilgi Sistemleri kullanımının örgüt performansı üzerine etkileri

Günümüz teknolojik koşullarında örgütlerin bilgiye olan ihtiyaçlarının artması ve bilginin öneminin belirginleşmesi, yoğun bilgi kullanımını ve bilgi çeşitliliğini beraberinde getirmiştir. Bu süreç ile birlikte, bilginin kullanım alanına göre ve bilgi kullanımı esnasında ortaya çıkan sorunları giderebilmek için bilgi sistemleri türleri geliştirilmiştir. Bilgi sistemleri; örgütün temel faaliyet ve işlemlerini yerine getirmek amacı ile geliştirilen işlem düzeyli bilgi sistemleri, örgüt bireyelerine veri sağlayan bilgi düzeyli sistemler ve örgüt içi ve dışı göstergeleri temel alarak üst yönetime stratejik raporlar sunan stratejik düzeyde bilgi sistemleri olarak tanımlanabilmektedir.

Örgüt performansının en etkin belirleyici unsuru bilgi sistemleridir. Örgütlerde Bilgi Sistemleri olamadan sistematik bir uygulama beklenemez. Hedeflenen örgütsel başarı için bilgi sistemleri kullanımı kaçınılmazdır. Teknolojik gelişmelerin örgüt süreçlerine uyarlanabilmesi, örgüt performansının yükseltilmesi, örgüt faaliyetlerindeki verimliliğin artırılabilmesi, maliyetlerin düşürülerek üretim süreçlerinin denetim altında tutulabilmesi, yönetsel etkinliklerin devamlılığı örgütlerde bilgi sistemlerinin uygulanabilirliğine bağlıdır. Bilgi sistemleri, örgüt içerisindeki ilişkilerde ve örgütün çevresel ilişkilerinde sorunları çözme ve süreçleri yönetme konusunda destek sağlar. Bilgi sistemleri örgüt içerisinde bilgiye ulaşma konusunda kolaylık ve sistematik bir yöntem sağlarken, örgütün sunmuş olduğu hizmetlerden en verimli şekilde faydalanabilmeyi mümkün kılar.

Bilginin tanımından hareket ile bilgi sistemlerinin temelinde de veri kavramı bulunmaktadır. Bilgi sistemlerinin çalışabilmesi için öncelikle veri işleme sistemlerinin dizayn edilmesi gerekmektedir. Oluşturulan ilk bilgi sistemi olan veri işleme sisteminin geçmişi 1890'lara Hermann Hollerith'in ABD'de yapılan nüfus sayımı esnasında kullandığı delikli kart okuyan makineye kadar gitmektedir (Alter, 1997: 127). Veri işleme sisteminin asıl gelişimi ise 1940'lı yıllarda bilgisayarın geliştirilmesi sonucunda olmuştur. İşletmenin işlem düzeyindeki faaliyetlerine hizmet eden veri işleme sistemleri, işletmenin günlük ve rutin işlemlerini kaydeden, işleyen, güncelleştiren bilgisayarlı sistemlerdir. Bu kayıtlar organizasyonla ilgili maaş, sigorta, tahsilat, çek ve stok işlemlerini kapsayan kayıtlardır.(Aktan ve Vural, 2005: 138)

Veri işleme sistemleri bir organizasyonda kuralları belirli, yapısal olarak izlenebilir, tanımlanabilir, kabul görmüş modellenenebilir süreçlerin çalıştırılmasında ve bu tür problemlerin çözülmesinde kullanılırlar (Oztemel,1998; 185).

Araştırmanın konusu olan odalarda, veri işleme sistemleri kullanılmaktadır. Toparlanan veriler, veri tabanlarına girilerek ilgili tablolar vasıtası ile sorgular eşliğinde kullanılabilir hale getirilmektedir. Odalarda SQL veri tabanlarının kullanıldığı gözlemlenmiştir. Veri işleme sistemleri sayesinde personellerin çalışma hızlarının arttığı, onlardan beklenen hizmetleri daha kaliteli sunduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca veri işleme sistemlerinden en iyi faydalanan bireylerin diğer bireylere karşı performans üstünlüğü yakaladığı aşıkardır. Veri sistemlerinin sağlamış olduğu sistematik yöntemler örgüt performansı üzerinde geliştirici rol oynamaktadır. Veri sistemlerinin yoğun kullanıldığı örgütlerin rekabet güçleri artar. İşlenen verinin sistemler vasıtası ile en doğru ve en hızlı şekilde örgüt içerisinde yayıldığı düşünülecek olursa, veri sistemleri örgütler için teknolojik bir silah konumundadır.

Bilgi sistemlerinin bir diğer önemli bileşeni de Yönetim Bilgi Sistemleridir. Yönetim Bilgi Sistemleri örgütün ihtiyacı olan bilgiyi üretir ve gerekli yerlere ulaştırılmasını sağlar. Sağlamış olduğu bilgi sayesinde yöneticilerin karar almasında büyük katkısı vardır. Bir kaynağa göre, yönetim bilgi sistemleri, bir organizasyonun işlemleri, yönetimi ve karar alma faaliyetlerini destekleyen “bilgisayara dayalı bilgi işlem sistemi” olarak tanımlarken, başka bir kaynakta ise, yönetim bilgi sistemi “iletişim kanalları ağı” olarak ifade edilmiştir. (Bocchino, 1972; 10).

Bilgi sistemlerinde Karar Destek Sistemleri önemli bir yer tutar. Organizasyonlarda ilk defa 1970’li yıllarda kullanılmaya başlanmış olan Karar destek sistemlerinin uygulama alanları 1972’de ortaya çıkmış ve yöneticiye karar alma sürecinde destek sağlayan fakat asla yöneticilerin yerini alamayan bilgi sistemleri olarak tanımlanmıştır. (Mc Nurlin ve Sprague, 1989: 383) karar destek sistemlerini bir bireyin, herhangi bir eylemin nasıl yapıldığını bilmediği durumlarda, bireyin kendi muhakeme yeteneğini kullanarak karar almasına destek sağlayan ve yardımcı olan etkileşimli bir sistem olarak tanımlamıştır.

Odalarda yapılan bu araştırma sonucuna göre, oda yöneticilerinin karar destek bilgi sistemleri kullanmadıkları gözlemlenmiştir. Yapılan bu araştırma, karar destek sisteminin kullanılıyor olmayışının yöneticilerde karar alma süreçlerinde olumsuz

etkilerinin olabileceği ve bu etkilerin örgüt performans değerlerini de olumsuz yönde etkileyeceği tezini savunmaktadır. Karar destek sistemi, herhangi bir bireyin, bir eylemin kesin olarak nasıl yapılacağıının bilinmediği durumlarda kişilerin karar almasını ve kendi muhakeme yetenekleri kullanmasını destekleyen ve yardımcı olan etkileşimli bir istemdir (Alter,1997: 133). Karar destek sistemleri organizasyonel süreçlere destek sağlayan, yöneticilere nitelikli karar verme konusunda destek olan bilgi odaklı sistemlerdir. Karar destek sistemlerinin odalarda kullanılmıyor olması, yöneticilerin örgütsel düzeyde karar verme süreçlerini uzatmakta, karar aşamasında hata olasılıklarını artırmaktadır. Karar alma için gerekli olan bilgi, sistemin veri tabanında depolanan ilgili veriler arasından seçilip çeşitli yazılımlar ve ara yüzler yardımıyla islenir. Gereksinim duyulan verilerin islenmesinde daha önceden sisteme tanımlanmış kurallara bağlı kalarak, sorgulama modelleri, karar modelleri, formüller kullanılır ve organizasyonun strateji, program ve planlarına uygun bir şekilde bilgi iletim kanalları ile bu bilgiye gereksinim duyan yöneticilere iletilir (Aktan ve Vural, 2005:158). Bu tanımlar doğrultusunda araştırma gözlem sonuçları odalarda yöneticilerin karar destek sistemlerini bir bütün olarak görmedikleri, ihtiyaç duyulan anlarda faaliyet bazlı kullandıklarını ortaya koymaktadır.

Odalar üzerinde yapılan bu araştırma çalışmasında bilgi sistemlerinin odalar bünyesinde yoğun olarak kullanıldığı, ofis otomasyon sistemlerinin merkezi veri iletişimi sağladığı gözlemlenmiştir. Oda organizasyonlarında ve faaliyetlerinde benzer meslek kuruluşları ile ilgili bilgileri tek merkezde depolayan ve dağıtan bu sistemler kurum içerisinde işlemlerin hızlı ve efektif çalışmasını, iletişimin en etkin şekilde gerçekleşmesi, bilgi akışını sağlayarak faaliyetlerde etkinlik ve hız sağlamaktadır. Tüm bu faaliyetler organizasyon içerisinde örgütsel performansı da artırmaktadır.

Odalarda çalışan bilgi sistemlerinden bir diğeri de personel bilgi sistemleridir. Eğitim düzeyleri ve nitelikleri farklı personellerden oluşan organizasyon yapılarında personel bilgi sistemleri, insan kaynakları birimlerine ve yöneticilere efektif bir yönetim imkanı sunmaktadır. Personel Bilgi Yönetim Sistemleri, insan kaynaklarının planlanması, eğitim standartlarının oluşturulması, maaş prosedürlerinin hazırlanması gibi süreçlerde bilimsel yöntemleri kullanarak örgütsel performansı sağlayacak süreçlerin altyapısını inşa eder. Sürekli denetlenen ve düzenlenen prosedürler sayesinde örgüt performansı yükselir.

4. BÖLÜM

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu araştırma ile bilgi teknolojilerinin örgüt performansları üzerindeki etkileri incelenmiş olup, bilgi teknolojileri araçları kullanarak örgüt performans düzeylerinin artırılabilceğini vurgulamak amaçlanmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre bilgi teknolojileri araçlarının yoğun kullanıldığı odalarda, bu araçların kullanılıp kullanılmadığından ziyade, kullanılan bilgi teknolojileri araçlarının kaliteleri fark yaratmaktadır. Çünkü günümüz rekabet koşullarında bilgi teknolojileri araçları, yüzlerce üyeye hizmet veren oda organizasyonlarında kaçınılmazdır. Örgütsel performans kavramında bilgi teknolojilerinin kullanılmasından ziyade bu araçların kalitesi ve sürekliliği belirleyici rol oynamaktadır. Araştırmada kullanılan araçlar ile bu hizmetlerin kalitesi analiz edilmiş, örgüt performansı üzerine etkileri gözlemlenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre internet erişim hızları bilgiye ulaşmak için kullanılan en hızlı ve kolay yöntemdir. Örgütü oluşturan bireyler, internet araçlarını hem bireysel hem de organizasyonel faaliyetlerinde kullanmaktadır. Örgüt performansını artıran araçlardan olan internet, erişim hızları olarak değişkenlik göstermektedir. Bu araştırmanın sonucuna göre internet erişim hızlarının yüksek olduğu odalarda bireylerin iş motivasyonları da buna bağlı olarak yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Bu konuda, araştırmada göze çarpan diğer husus ise internet bağlantılarının olmadığı veya kesinti yaşandığı dönemlerde çalışan motivasyonlarının düştüğü, lokal bilgisayarlarda gerçekleştirilme olasılıkları olsa bile işlem hızlarının düştüğü noktasıdır. Bu tür durumlarda örgütsel performans olumsuz etkilenmektedir. Oda yönetimleri bu durumun farkında oldukları için internet erişimlerini yedeklemiş, herhangi bir kesinti durumunda diğer hat üzerinden erişim imkanları sunmuşlardır.

Araştırmanın sonuçlarına göre yerel ağ olanakları bilginin süreçleri konusunda oldukça önemli bir yer tutar. Yerel ağ kullanılmadan organizasyon içerisinde elektronik ortamda verilerin dağılması, işlenmesi, hazırlanması ve kullanılması mümkün değildir. İnternet erişimlerinin ve ağ dosya depolama olanaklarının çalışabilmesi içinde yerel ağ sistemine ihtiyaç vardır. Bu yüzden organizasyonlarda temel bilgi sistemleri

gereksinimi olan yerel ağ, altyapı kavramı ile başlar. Odalarda yapılan bu araştırma esnasında odaların altyapı fonksiyonlarında ciddi eksikliklerin olduğu gözlemlenmiştir. Özellikle Konya Ticaret Odası altyapı sorunlarının analiz edilmesi ve bu süreçte altyapı iyileştirme projesinin yapıyor olması, bu araştırmada savunulan “bilgi teknoloji araçlarının örgüt performansı üzerine olumlu etkileri” tezini güçlü kılmaktadır.

Araştırmanın sonuçlarına göre odalarda elde edilen bilgilerin bilgi teknolojileri araçlarından depolama ünitelerinde saklanması, ihtiyaçlar durumlarına göre buradan erişilerek kullanılıyor olması, bilginin erişilebilirliği niteliğini desteklemektedir. Örgüt içerisinde bilgiye duyulan ihtiyacın hızlı bir şekilde karşılanması örgütsel performansı etkilemektedir. Depolama işlemleri aşamasında odalarda tercih edilen teknolojik cihazlar konusunda ve felaket senaryolarında bazı eksiklikler tespit edilmiştir. Bilgilerin tek bir lokasyonda saklanması bilgi güvenliği açısından bir risk teşkil etmektedir. Ayrıca kullanılan teknik donanımlar konusunda daha hızlı erişimlerin sağlanabileceği storage server yerine daha düşük maliyetli network depolama ünitelerinin tercih edilmesi de bir başka eksiktir. Bu tercihler konusunda Konya Ticaret Borsası hem network aktif cihazlar konusunda hem de yedekleme çözümleri konusunda daha profesyonel donanımlar tercih ettiği gözlemlenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre yöneticiler karar destek sistemlerini kullanarak, örgütsel bir durum karşısında nasıl karar vereceğini veya muhakeme yeteneklerini nasıl kullanacağını belirlemektedir. Yönetim Bilgi Sistemleri, organizasyon içerisindeki ihtiyaçları karşılarken, veri kaynağı olarak yönetim bilgi sistemlerini kullanan karar destek sistemleri, yöneticilerin stratejik kararlar almasını sağlar. Yöneticilerin örgüt performanslarını artırmak için alması gereken kararlar için gerekli olan bilgi veri tabanlarında mevcuttur. Bu veriler, bilgi teknolojilerinde yazılan ara yüz servisleri ile yöneticilerin kullanabileceği formata dönüştürülür. Bu yüzden yöneticiler, örgüt performanslarını artıracakları bilgileri iyi analiz ederek ve ihtiyaç duydukları verileri belirleyerek ilgili karar destek sistemlerini oluşturmalıdır. Yöneticilerin ihtiyaçları doğrultusunda, örgüt bünyesinde kullanılan bilgi teknolojilerinde depolanan verileri kullanarak oluşturulan karar destek sistemleri, odalarda örgüt performansını ve birey motivasyonlarını artıracaktır.

KAYNAKÇA

- Alkadi, G. ve Totaro, M. (2003). Effects Of Information Technology On The Business. World Human Systems Management, 22 (3), 99-103.
- Aktan, C.C, Vural, İ.Y. (2005). Bilgi Çağında Bilginin Yönetimi. Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi Ve Bilgi Sistemleri İçinde (1-30). Yay.Haz.: C.C. Aktan, İ.Y. Vural. Konya: Çizgi Kitabevi
- Akyol, N. O. 1995. Yönetim Bilgi Sistemleri, Bilişim 95 Bildirileri, İstanbul
- Awad, E.M. And Ghaziri, H.M. (2004). Knowledge Management, Upper Saddle River, Nj, Pearson Education Inc.
- Ataay İsmail Durak, İş Değerleri Ve Başarı Değerleri Yöntemleri, İ.Ü.Yayınno:3309, Güryay Matbaacılık, İstanbul, 1985.
- Barutçugil, İ. (2002): Bilgi Yönetimi. İstanbul: Kariyer Yayıncılık. 7-16.
- Becerra-Fernandez, I.,Gonzalez, A. & Sabherwal, R (2004). Knowledge Management Challenges, Solutions, And Technologies. New Jersey: Person Prentice Hall.
- Beijerse, R. P. (1999): “Questions İn Knowledge Management: Defining And Conceptualizing A Phenomenon”, Journal Of Knowledge Management, 3(2): 94-105
- Bensghir (1993), “Yönetim Destek Sistemleri”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt 26, Sayı1
- Bensghir, T.K. (1996). Bilgi Teknolojileri Ve Örgütsel Değişim. Ankara: Todie.
- Buckman, R. (2004). Building A Knowledge – Driven Organization. U.S.A.: Mcgraw-Hill Companies Pub.
- Bocchino,William.(1972).Management Information Systems: Tools And Techniques. London; Sydney; Toronto: Prentice Hail

- Çapar, Bengü. (2005). Bilgi Yönetimi. Bilgi Çağbilgi Yönetimi Ve Bilgi Sistemleri İçinde. (Ed. Çoşkun Can Aktan Ve İstiklal Y. Vural). (175–195). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Çolakoğlu, Ülker (2005), “Başarım Değerlemesi”, Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler Ve Uygulamalar, (Ed. Cengiz Demir), Nobel Yayınları, Ankara, S.129-148
- Davenport T. H. & Prusak L. (1998). Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know, Boston, Ma: Harvard Business School Press.
- Daft And Weick (1984). Toward A Model Of Organizations As Interpretation Systems. Acad Manegement Rev. S:284-295
- Daft,R.L.&Lengel, R. J. (1986). Organizational İnformation Requirements, Media Richness And Structural Design. Management Science, S: 32,554–571
- Dengiz, M.(2000). Takım Çalışması Teknikleri. Ankara: Academyplus Yayınevi S:127
- Durna U. Ve Demirel Y. (2012). Bilgi Yönetiminde Bilgiyi Anlamak, Kayseri: Eü İibf Dergisi, Sayı:30, S: 137
- Dinçer, Ö. Ve Fidan, Y. (1996), İşletme Yönetimi, I. Baskı, Beta Yayın, İstanbul.
- Dinçer, Ö. (1998), Stratejik Yönetim Ve İşletme Politikası, 5. Baskı, Beta Yayın, İstanbul
- Emrealp Sadun, Yerel Yönetim Ve Bilgi Teknolojisi, T.C. Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı Ve Iula-Emm, İstanbul, 1993, Ss.6-7.)
- Evans,P.And Wurster, (1999), Getting Real About Virtual Commerce, Harvard Business Review S:84-94

- Gizir, S. (2003). Örgüt Kültürü Çalışmalarında Yöntemsel Yaklaşımlar. S: 35, 374-397.
- H. Ahmet Akdeniz, Faruk Durmaz (1988). Verimliliğin Genel Performans Üzerindeki Yansımalarının Uygulaması: D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi Cilt:13, Sayı:2, S:85-99
- Harrison, R. And Kessels, J. W. M. (2004). Human Resource Development In A Knowledge Economy: An Organisational View. New York: Palgrave Macmillan.
- Heskett James L., Sasser W. Earl, Hart W.L., Service Breakthroughs - Changing The Rules Of The Game, The Free Press, New York, 1990, S.181.
- Huber, G. P. (1991). Organizational Learning: The Contributing Processes And The Literatures. Organization Science, 2 , 88–115.
- İraz,R.(2004),Organizasyonlarda Karar Verme Ve İletişim Sürecinin Etkinliği Bakımından Bilgi Teknolojilerinin Rolü, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , Sayı 11, Ss.407-422
- Kırım, A. (1998), Yeni Dünyada Strateji Ve Yönetim, 2. Baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul
- Kim, J., & Miner, A. S. (2009). Organizational Learning From Extreme Performance Experience: The Impact Of Success And Recovery Experience. Organization Science, 20 (6), 958–978.
- Mcnurlin, B.C. Ve Sprague, R. (1989). Information Systems Management İn Praticce 2. Edition, Englewood Cliffs, N.C: Prentice P Hall International
- Mengüşoğlu, T. (1988). İnsan Felsefesi. İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Messarra, Leila, Silva Karkoulian Ve Aida Younes (2008). Four Facets Of Cultural Intelligence Predictors Of Knowledge Sharing Intentions, Review Of Business Research, 8 (5), 126 -131
- Mesut Boztaş Ve Murat Özmızrak (2012). Kurumsal Kaynak Planlaması (Erp) Yazılımları Kurulum Ve Kullanım Sürecinin Bilgi Yönetimi Kavramıyla Etkileşimi: İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi, Yıl:11, Sayı: 21, S: 65-79
- Murdick, R. G. With J. C. Munson. (1986). Concepts And Design, 2nd Ed. Englewood Cliffs,
- Murdick, R.G. Ve Rose, J.E., (1971) Information Systems For Modern Management, Newjersey
- Nezahat Güçlü Ve Kseanela Sotirofskı (2006). Bilgi Yönetimi, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Sayı:4, 351-371
- Petrash, G. (1996): Managing Knowledge Assets For Value. Knowledge-Based Leadership Conference. Linkage Inc.: Boston, October.
- Rüdiger G. Klımeckı, Hermann Lassleben, Markus Thomae (1999): Organizationales Lernen, Management Forschung Und Praxis, Diskussionsbeitrag, No:26, Universität Konstanz,
- Simon, Herbert A. (1983): Organization Theory, Penguin Books, S:173
- Soyuer, Haluk (2000): İşletmelerde Bilgisayar Destekli Bilgi Sistemi Uygulamalarıve Üretim/İşlemler Yönetiminde Bilgisayara Dayalı Sistemler, Ankara
- Şişman, M. (2002). Örgütler Ve Kültürler. Ankara: Pegem A Yayıncılık.

Şimşek, M. Şerif (2005), İşletme Bilimlerine Giriş, 12. Baskı, Konya

Tınar, M. Y. (1999). Çalışma Yaşamı Ve Kişilik. Mercek Dergisi, Mess Nisan

Öğüt, A. (2001). Bilgi Çağında Yönetim. Ankara: Nobel Yayıncılık

Özgen, Hüseyin, Azim Öztürk, Azmi Yalçın (2005), İnsan Kaynakları Yönetimi, Nobel Yayınları, Adana

Öztemel, E (1998). Bilgi Toplumunda Yönetim Bilişim Sistemlerinin Gelişimi, Yeni Türkiye 21. Yüzyıl Özel Sayısı, 2. Mart – Nisan Sayısı, S: 1175 - 1181

Vural, B. A. (2003). Kurum Kültürü. İstanbul: İletişim Yayınları.

Wiig, K. M. (1997): “Knowledge Management: An Introduction And Perspective”, Journal Of Knowledge Management, 1(1): 6-14

Vries, De S., Diana De I.,(2005), “Implementation Of Networked Organizational Communication: A Communication Reference Model”, Corporate Communications: An International Journal, 10 (2), Pp.117-128.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : ERDEM YAVUZ

Doğum Yeri ve Tarihi : 07 – 11 - 1978

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Çukurova Üniversitesi İ.İ.B.F Fakültesi Maliye

Yüksek Lisans Öğrenimi : KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Yabancı Dil Bilgisi

İngilizce: İyi

İş Deneyimi

1998 – 2001 : Koç Sistem A.Ş. / Bilgisayar Uzmanı

2003 – 2009 : Sistem Mühendisi

2010 - : KTO Karatay Üniversitesi / Bilgi İşlem Koordinatörü

İletişim

E-Posta Adresi: erdem.yavuz@karatay.edu.tr

