

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

**KAMU KURUMLARINDA BİLGİ TEKNOLOJİLERİ
KULLANIMININ KARAR ALMA SÜRECİNE ETKİLERİ:
BİR KAMU KURUMU ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hüseyin MUMAY

**Enstitü Anabilim Dalı : Kamu Yönetimi
Enstitü Bilim Dalı : Kamu Yönetimi**

Tez Danışmanı : Yrd. Doç Dr. Hamza AL

Ekim - 2007

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

**KAMU KURUMLARINDA BİLGİ TEKNOLOJİLERİ
KULLANIMININ KARAR ALMA SÜRECİNE ETKİLERİ:
BİR KAMU KURUMU ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hüseyin MUMAY

**Enstitü Anabilim Dalı : Kamu Yönetimi
Enstitü Bilim Dalı : Kamu Yönetimi**

Bu tez 02/10/2007 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği ile kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı

Jüri Üyesi

Jüri Üyesi

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Hüseyin MUMAY

02.10.2007

ÖNSÖZ

“Kamu Kurumlarında Bilgi Teknolojileri Kullanımının Karar Alma Sürecine Etkileri” konusu günümüzde kamu kurumlarında bilgi teknolojilerine giderek artan oranda yapılan yatırımlar göz önüne alınarak incelemeye değer bulunmuştur. Bilgi teknolojilerinin kamu kurumlarında kullanımının karar alma sürecine etkilerini inceleyen bu tez bilgi toplumuna geçişte hedeflenen örgütsel dönüşüm için ihtiyaç duyulan bilgi teknolojileri tasarımının önemini ortaya koymayı hedeflemiştir.

Karar alma süreçlerinde Bilgi Teknolojileri kullanımı yöneticileri kararlarında ideolojik temellerden ziyade nicel verilere dayanmaya zorlamaktadır. Ayrıca bilgi toplama süreçleri çalışanların yönetime katılımını sağlamada organizasyonlara önemli imkanlar sunmaktadır. Fakat bilgi teknolojilerinin karar alma sürecinin iyileştirilmesinde yaratacağı bu fırsatların değerlendirilmesinde belirleyici olan yönetimin tercihi ve örgüt kültürüdür.

Bu çalışmanın hazırlanmasında yardımlarını esirgemeyen danışman hocam Yrd.Doç.Dr.Hamza AL'a ve sayın Levent Vurgun'a teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim. Ayrıca, bu günlere ulaşmamda emeklerini hiçbir zaman ödeyemeceğim aileme de şükranlarımı sunarım. Yetişmemde katkıları olan tüm hocalarıma da minnettar olduğumu ifade etmek isterim.

Hüseyin MUMAY

02.10.2007

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	iv
ŞEKİL LİSTESİ	v
TABLO LİSTESİ	vi
ÖZET	vii
SUMMARY	viii
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: BİLGİ TOPLUMU VE ORGANİZASYONLARI	4
1.1. Sanayi Toplumundan Bilgi Toplumuna Geçiş.....	4
1.2. Bilgi Toplumu.....	5
2.1. Bilgi Toplumu Tanımı	5
1.2.2. Bilgi Toplumunun Temel Özellikleri.....	5
1.3. Bilgi Toplumu Organizasyonu.....	6
1.3.1. Bilgi Toplumu Organizasyonu ve Özellikleri.....	7
1.3.2. Bilgi Toplumu Organizasyon Modelleri.....	8
1.3.2.1. Matriks Organizasyonlar.....	8
1.3.2.2. Sanal Organizasyonlar.....	9
1.3.2.3. Yığılım (Cluster) Organizasyonlar.....	11
1.3.2.4. Öğrenen Organizasyonlar	12
1.3.2.5. Stratejik Birlikler (Alliances).....	13
1.3.2.6. Şebeke Organizasyonlar	14
1.4. Bilgi Toplumu Organizasyonlarında İnsan Kaynakları ve Bilgi Çalışanları	15
1.4.1 Bilgi Toplumu Organizasyonlarında İnsan Kaynakları	16
1.4.2. Bilgi İşçileri/Çalışanları.....	17
1.5. Örgütlerde Bilgi ve Bilgi Yönetimi	18
1.5.1. Bilgi Kuramı.....	18
1.5.2. Veri Kavramı.....	18
1.5.3. Enformasyon Kavramı.....	18
1.5.4. Bilgi Kavramı.....	19
1.5.5. Veri, Enformasyon ve Bilgi İlişkisi.....	19
1.6. Bilgi Yönetimi Kavramı.....	20
1.6.1. Örgütlerde Bilginin Yeri ve Önemi	20

1.6.2.Bilgi Yönetimi.....	21
BÖLÜM 2: BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE BİLGİ SİSTEMLERİ	22
2.1. Bilgi Teknolojileri Kavramı.....	22
2.2. Bilgi Sisemleri Kavramı ve Gelişimi.....	23
2.2.1.Bilgi Sistemlerinin Tarihsel Gelişimi.....	24
2.3. Bilgi Teknolojilerinin Örgütlerde Kullanımı.....	25
2.3.1. Veri İşleme Sistemi.....	25
2.3.2. Ofis Otomasyon Sistemi.....	26
2.3.3. Yönetim Bilgi Sistemi.....	27
2.3.4. Karar Destek Sistemleri	28
2.3.5. Üst Yönetim Bilgi Sistemleri.....	31
2.3.6. Yapay Zeka ve Uzman Sistemler	32
BÖLÜM 3: BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖRGÜTSEL ETKİLERİ	34
3.1. Örgüt Kültürü Üzerindeki Etkisi.....	34
3.2. Örgüt Yapısı Üzerindeki Etkisi.....	35
3.2.1. Merkezileşme ve Yerelleşme.....	36
3.2.2. Otorite ve Kontrol	37
3.2.3. Denetim Alanı	38
3.2.4. Örgütsel Düzey Sayısı	39
3.2.5. Departman Sayısı.....	39
3.3. Yönetim Süreçlerinde Değişim	40
3.3.1. Karar Alma Süreci.....	40
3.3.2. İletişim Süreci.....	42
BÖLÜM.4: KAMU YÖNETİMİ VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ.....	45
4.1. E-Devlet.....	45
4.2. Türkiye’de E-Devlet.....	47
4.3. Türkiye’deki Başlıca E-Devlet Uygulamaları.....	47
4.4. Karar Alma Süreci.....	50
4.4.1. Karar Kavramı.....	50
4.4.2. Karar Verme Aşamaları.....	50

4.4.3. Kararların sınıflandırılması:	50
4.4.4. Örgütsel Karar Verme:.....	51
4.4.5. Karar Verme Yetkisinin Dağılımı.....	51
4.4.6. Karar Alma Sürecine Katılım.....	52
4.4.7. Türk Kamu Yönetiminde Karar Verme.....	53
4.5. Kamu’da BT Kullanımının Karar Alma Sürecine Etkileri.....	53

BÖLÜM 5: KAMU KURUMLARINDA BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ İŞGÖRENLERİN KARAR ALMA SÜRECİNE (KENDİ FAALİYET ALANLARINDA) KATILIMINA ETKİSİ ÜZERİNE BİR İNCELEME: BİR TÜRK KAMU KURUMU ÖRNEĞİ.....55

5.1. Araştırmanın Amacı.....	55
5.2. Araştırmanın Kapsamı.....	56
5.3. Araştırmanın Yararları.....	56
5.4. Araştırmanın Sınırlılıkları	56
5.5. Araştırmanın Yöntemi ve Modeli.....	56
5.6. Örneklem Süreci.....	58
5.7 Anket Çalışmasının Genel Özellikleri.....	58
5.8. Anketin Güvenilirliği.....	58
5.9. Veri Çözümleme Yöntemi.....	59
5.10. Anket Sonuçları ve Sonuçların Değerlendirilmesi.....	59

SONUÇ VE ÖNERİLER71

KAYNAKLAR.....73

EKLER.....79

ÖZGEÇMİŞ.....86

KISALTMALAR LİSTESİ

BT	: Bilgi Teknolojileri
KDS	: Karar Destek Sistemleri
YDS	: Yönetim Destek Sistemleri
US	: Uzman Sistemler
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
ÜYBS	: Üst Yönetim Bilgi Sistemi

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Matriks Organizasyon Yapısı.....	9
Şekil 2: Sanal Organizasyon Yapısı.....	10
Şekil 3: Yığışım Organizasyon Yapısı.....	11
Şekil 4: Organizasyonel Öğrenme ve Öğrenen Organizasyonlar.....	13
Şekil 5: Tipik Şebeke Organizasyonu.....	15
Şekil 6: Bilgi Kuramı.....	17

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Soru 1'in frekans ve % Dağılımı.....	59
Tablo 2: Soru 2'nin frekans ve % Dağılımı.....	59
Tablo 3: Soru 3'ün frekans ve % Dağılımı.....	59
Tablo 4: Soru 4'ün frekans ve % Dağılımı.....	60
Tablo 5: Soru 5'in frekans ve % Dağılımı.....	60
Tablo 6: Soru 6'nın frekans ve % Dağılımı.....	61
Tablo 7: Soru 7'nin frekans ve % Dağılımı.....	61
Tablo 8: Soru 10'in frekans ve % Dağılımı.....	62
Tablo 9: Soru 11'un frekans ve % Dağılımı.....	62
Tablo 10: Soru 13'nun frekans ve % Dağılımı.....	63
Tablo 11: Soru 15'in frekans ve % Dağılımı.....	63
Tablo 12: Soru 16'un frekans ve % Dağılımı.....	64
Tablo 13: Soru 17'nun frekans ve % Dağılımı.....	64
Tablo 14: Soru 18'in frekans ve % Dağılımı.....	65
Tablo 15: Soru 19'un frekans ve % Dağılımı.....	65
Tablo 16: Soru 20'nun frekans ve % Dağılımı.....	66
Tablo 17: Soru 21'in frekans ve % Dağılımı.....	66
Tablo 18: Soru 13'nun frekans ve % Dağılımı.....	67
Tablo 19: Soru 13'nun frekans ve % Dağılımı.....	67
Tablo 20: Anket Sonuçlarının Genel Değerlendirilmesi.....	68

Tezin Başlığı: Kamu Kurumlarında BT Kullanımının Karar Alma Sürecine Etkileri	
Tezin Yazarı: Hüseyin MUMAY	Danışman: Yrd. Doç. Dr. Hazma AL
Kabul Tarihi: 02 Ekim 2007	Sayfa Sayısı: VII (ön kısım) + 85 (tez)
Anabilimdalı: Kamu Yönetimi	Bilimdalı: Kamu Yönetimi
<p>Bilgi teknolojilerinin kamu kurumlarında kullanımının karar alma sürecine etkilerini inceleyen bu tez bilgi toplumuna geçişte hedeflenen örgütsel dönüşüm için ihtiyaç duyulan bilgi teknolojileri tasarımının önemini ortaya koymayı hedeflemiştir.</p> <p>Birinci bölümde sanayi toplumundan bilgi toplumuna giriş aşamaları incelenmiş, bilgi toplumu ve bilgi toplumu organizasyon modelleri de irdelenmiştir.</p> <p>İkinci bölümde bilgi teknolojileri ve bilgi sistemlerinden bahsedilmiştir. Bilgi teknolojilerinin örgütlere sunduğu imkanlar ayrıntılı olarak anlatılmış ve bu teknolojilerin bilgi toplumu organizasyonu oluşturmada ne kadar önemli bir araç olduğu ifade edilmiştir.</p> <p>Üçüncü bölümde bilgi teknolojilerinin örgütler üzerine etkileri ve örgüt yapısında meydana getirdiği değişim ayrıntılı olarak incelenmiştir.</p> <p>Dördüncü bölümde kamu yönetiminde bilgi teknolojileri kullanımı ve karar alma sürecine etkileri üzerinde durulmuştur.</p> <p>Beşinci bölümde kamu kurumlarında Bilgi Teknolojileri kullanımının çalışanların karar alma sürecine katılımına etkisi bir kamu kurumu örneği ile incelenmiştir.</p> <p>Yapılan çalışmalar sonucunda bilgi teknolojileri kullanımının çağa uygun örgütsel değişimi sağlamanın organizasyonlarda nasıl kullanıldığı ile direk ilişkili olduğu, eğer gerekli düzenleme çalışmaları yapılmaz ise mevcut klasik örgütlenme yapısını devam ettirdiği gözlenmiş ve çalışanların karar alma katılımları noktasında olumlu bir katkı sağlamadığı değerlendirilmiştir.</p>	
Anahtar kelimeler: Bilgi Teknolojileri, Örgütsel değişim, Karar alma süreci	

Sakarya University Institute of Social Sciences Abstract of Master's Thesis

Title of the Thesis : Effects of Information Technologies Uses in Public Administration Decision Making Process.

Author: Hüseyin MUMAY **Supervisor:** Assist. Prof. Dr. Hazma AL

Date: 02 October 2007 **Nu. of pages:** VII (pre text) + 85 (main body)

Department: Public Administration **Subfield:** Public Administration

This thesis, investigating information technologies in support of decision making process in public institutions, aims underscoring information technology design needed for targeted organizational transformation while changing to an information society.

In chapter one; phases from a industrial society to information society investigated, information society and organization models are scrutinized.

In chapter two, information technologies and systems are mentioned. Also conditions made possible to organizations by information technologies covered in detail and how important tools are these technologies in creating an information technology is stressed.

In chapter three; information technologies' effects on organizations and changes it made on organizational structure examined in detail.

In chapter four; information technology uses in public institutions and its effects on decision making process studied.

In chapter five; how information technology uses in public institutions effected employees' participation to a decision making process is scrutinized by a public institution example.

According to studies carried out; how information technology practices used for contemporary organizational transformation and how directly involved with it is studied and it is also observed that unless necessary corrections made current organizational structure is kept and this makes no help during employees' participation into decision making process.

Keywords: Information Technologies, Public Administration, Decision Making Process.

GİRİŞ

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişte toplumsal, siyasal, kültürel ve ekonomik değerlerde yaşanan dönüşüm, toplum içinde faaliyet gösteren örgütleri ve bireyleri derinden etkilemektedir.

Günümüzde organizasyonların varlıklarını devam ettirebilmeleri, üretim sürecine ana faktör olarak bilgiyi dahil etmelerine ve bilgi teknolojilerinin sağladığı olanaklar ile organizasyona kazandıracakları esnekliğe bağlı hale gelmiştir.

Bilgi Teknolojileri (BT), organizasyonlara her yönden büyük imkanlar sunarken, yeni düzenlemeleri ve radikal değişimleri de gündeme getirmektedir. Açık sistemler olarak tasarlanan organizasyonların çevrelerinde yaşanan değişimlere hızlı cevap verme adına yeniden yapılanları bilgi toplumuna özgü yeni organizasyon modellerini ortaya çıkarmaktadır. Sahip oldukları ortak özellikler nedeniyle de bilgi toplumu organizasyonları olarak adlandırabileceğimiz bu modellerin belli başlı olanları şebeke organizasyonlar, matriks organizasyonlar, sanal organizasyonlar, yığışım organizasyonlar, adhokratik organizasyonlar olarak isimlendirilmektedir.

Bilgi toplumu organizasyonlarının da yoğun olarak kullandığı BT, bilgi kaynaklarının yönetimi ve iletişim olanaklarının artırılması hususunda organizasyonlara büyük fırsatlar sunarken, temel yönetim işlevleri olan planlama, kontrol ve karar alma sürecini de organizasyonlara göre değişen etkilere maruz bırakmaktadır.

BT'nin hayatın her alanına olan etkisi devletlerin işleyiş mekanizmalarını da değişime zorlamış ve bu çerçevede sanayi döneminin bir ürünü olan hiyerarşik organizasyon modelleri üzerine gelişen kamu yönetimimiz ve kurumları kaybettikleri verimlilik ve etkinliklerini giderme adına BT'ne gittikçe artan yatırımlar yapmaya başlamışlardır.

DPT'nin 2007 yılı "2002-2007 Dönemi Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojisi Yatırımları" konulu makalesinde de belirtildiği üzere ülkemizdeki kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi ve iletişim projelerine 2002 yatırım programında, toplam 203 proje için 379.465 bin YTL, 2003 yılında 204 proje için 468.427 bin YTL, 2004 yılında 211 proje için 521.804 bin YTL, 2005 yılında 200 proje için 750.135 bin YTL, 2006 yılında 203 proje için 834.574 bin YTL ödenek tahsis edilmiş ve 2007 yılı yatırım programlarında

yer alan bilgi ve iletişim teknolojileri yatırım tutarı 816.753 bin YTL düzeyinde gerçekleşmiştir (DPT : 2007).

Çalışmanın Amacı

Geçtiğimiz on yılda devletin her kademesinde BT kullanımı hızla artarken, bilişimin kamu kurumlarında istihdam yapısını, iş yaşamını, örgütsel yapıyı, karar alma sürecini ve oluşturulan kurum politikalarını nasıl etkilediği konusunda çok az sayıda araştırma yapılmıştır (Kraemer ve Dedrick, 1996:1).

Kamu Kurumlarında Bilgi Teknolojileri Kullanımının Karar Alma Sürecine Etkileri” konusu günümüzde kamu kurumlarında bilgi teknolojilerine giderek artan oranda yapılan yatırımlar göz önüne alınarak incelemeye değer bulunmuştur. Bilgi teknolojilerinin kamu kurumlarında kullanımının karar alma sürecine etkilerini inceleyen bu tez bilgi toplumuna geçişte hedeflenen örgütsel dönüşüm için ihtiyaç duyulan bilgi teknolojileri tasarımının önemini ortaya koymayı hedeflemiştir.

Örgütlerde karar alma sürecinin ve karar alıcının tutum ve davranışlarının örgütsel verimlilik ve etkililik açısından önemi çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur (Leblebici, 2000: 181). Ancak, kamu kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımının karar alma sürecine etkisine ilişkin çalışmalar, özellikle de işgörenlerin, artan şekilde bilgi teknolojileri kullanımı sonucunda karar alma sürecine (kendi faaliyet alanlarında) katılımında gelinen noktayı gösteren çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bu nedenle araştırmada, kamu kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımının işgörenlerin karar alma sürecine (kendi faaliyet alanlarında) katılımına etkisi incelenmiştir.

Çalışmanın Yöntemi

Bu çalışmada, öncelikle, literatür taraması yoluyla bir teorik çerçeve oluşturulmuştur. Örgütlerin bilgi teknolojileri kullanımı ve bunun karar alma sürecine etkileri ile ilgili kaynaklar taranmış ve oluşturulan teorik çerçeve ile irtibatlandırılmak üzere ampirik bir araştırma yapılmıştır.

Kamu kurumlarında BT’ne yapılan yatırımlar ve bu yatırımların etkilediği organizasyonların toplumsal yaşamımıza yansımaları düşünüldüğünde bu konudaki araştırmaların önemi daha iyi anlaşılacaktır.

Çalışmanın Önemi

Ülkemizde kamu kurumlarında BT kullanımının radikal dönüşümlere yol açacağı ileri sürülmektedir. Daha da spesifik olarak, teknoloji kullanımının kurumlarda yukarı ve aşağı bilgi akışını kolaylaştırarak çalışanların katılımını arttıracığı düşünülmektedir.

İşte bu noktada, var olan örgütlenme ve yönetim felsefesinden etkilenen BT'nin kamu kurumlarımızın günümüz değerlerine uygun bilgi toplumu organizasyonlarına dönüşümlerine etkisi ve bu etkilerin değerlendirilmesi önem arz etmektedir.

BÖLÜM 1: BİLGİ TOPLUMU VE ORGANİZASYONLARI

Günümüz uygarlığının temelinde bilgi yer almaktadır. Toplumların hedefi olan bilgi toplumu olma ideali çoğu alanda bazı gereklerin yerine getirilmesini zorunlu kılmıştır. Bu gereklerin en önemlilerinden biri de bilgiyi etkin bir şekilde kullanmaktır (Dirlik, 2006: 491).

Bilgi Toplumunda, hemen hemen her işin bir organizasyon tarafından yürütüldüğü düşünülürse organizasyonların varlıklarını devam ettirebilmeleri de, üretim sürecine ana faktör olarak bilgiyi dahil etmelerine ve organizasyon yapılarına kazandıracakları esnekliğe bağlı hale gelmiştir.

1.1. Sanayi Toplumundan Bilgi Toplumuna Geçiş

Tarihsel süreç içinde insanlık kendine özgü karakteristikler taşıyan birtakım toplumsal aşamalar geçirmiştir. Bunlar doğa ve avlanmaya dayalı "ilkel toplum", toprağın işlenip, tarımın mekanize hale geldiği, "tarım toplumu", buhar gücünün sanayide kullanılması ile başlayan "sanayi-endüstri toplumu" ve nihayet bilginin temel bir kaynak olarak kullanılmasına olanak sağlayan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin bir sonucu olarak yaşanmaya başlanan "bilgi toplumu"dur (Tekin ve diğ., 2003: 8).

Bütün bu toplumsal aşamalara geçiş süreçlerinin özünde ekonomik ve teknolojik altyapı, sistem ve ilişkiler bulunmaktadır. Erkan'a göre "ekonomi sosyolojisinin" bir bilim dalı olarak temel hipotezi "Bütün ekonomik olayların özünde teknolojik bir sürecin yer aldığı sosyal ilişkiler sisteminden oluştuğu"dur (Erkan, 1998: 13). O halde teknolojinin ekonominin belirleyici öğelerinden olduğu, ekonomik sistemi hem değiştirip hem de onda meydana gelen değişimden etkilendiği ileri sürülebilir (Nohutçu, 2003: 3). Tarım, sanayi ve bilgi toplumlarını ortaya çıkaran süreç, ilişki ve teknolojilerin her biri, bir öncekinin doğurduğu ortamda şekillenmiş, ancak yeni ekonomik, teknolojik, toplumsal, siyasal ve kültürel bir kurguyla bir önceki dönemin paradigmasından bir kopuş yaşayarak yeni bir paradigma yaratmıştır (Nohutçu, 2003: 3).

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişte yaşamın her alanında kendini hissettiren bu yenilenme ve dönüşüm süreci, toplum içinde faaliyet gösteren örgütleri ve bireyleri

de bu dönüşüm ve yenilenme sürecine doğrudan maruz bırakılmaktadır. Birçok toplum için henüz tamamlanmayan bu süreçte Bilgi Toplumunun gerektirdiği yapısal değişimleri yapabilmek artık örgütler için yaşamsal bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır (Bensghir, 1996: 9).

1.2. Bilgi Toplumu

Bilginin önem kazandığı ve bilgi teknolojilerinin bu yeni toplumsal yapıyı biçimlendirmede itici rol üstlendiği sanayi ötesi toplumunu tanımlayan açıklamalar üzerinde durmak, bilgi toplumunun neyi ifade ettiğini anlamada yararlı olacaktır (Bensghir, 1996: 9).

1.2.1. Bilgi Toplumu Tanımı

Amerikalı yönetim teorisyeni P.F. DRUCKER' "Landmark of Tomorrow"(1959) isimli eserinde; postendüstriyel Bilgi Toplumu'nun gelişimine ve yeni bir sınıf olarak bilgi işçilerinin yükselişine ilişkin tezini ileri sürmüş ve "The Age of Discontinuity" isimli kitabında ise; yeni bir toplumsal yapılanmayı işaret etmek üzere Bilgi Toplumu kavramını ortaya atmıştır.

Bilgi toplumu yeni temel teknolojilerin gelişimi ile bilgi sektörünün, bilgi üretiminin, bilgi sermayesinin ve nitelikli insan faktörünün önem kazandığı, eğitimin sürekliliğinin ön plana çıktığı, iletişim teknolojileri, bilgi otoyolları, elektronik ticaret gibi yeni gelişmeler ile toplumu ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan sanayi toplumunun ötesine taşıyan bir gelişme aşaması olarak tanımlanabilir (Aktan ve diğ., 1998).

Bilgi Toplumu'nda yeni ekonomik kaynak; üretim araçları, sermaye veya doğal kaynaklar değil, bilgidir. Servet yaratan esas faaliyetler, ne sermayenin üretime ayrılması ve ne de fiziksel emektir. Bilgi Toplumu düzeyinde artık değerler, verim ve yenilikle yaratılmaktadır. Bunların ikisinde de temel dayanak noktası bilginin işe uygulanmasıdır (Drucker, 1993: 8).

1.2.2. Bilgi Toplumu'nun Temel Özellikleri

Sosyo-ekonomik gelişme sürecinde başta insan faktörü ve bilgi olmak üzere tüm alanlarda yapısal değişimi gerekli kılan, bilgi toplumu; kendine özgü yeni gelişmeler,

yeni davranış biçimlerinin oluşmasına yol açmakta, toplumu standartlaşma ve merkezileşmenin ötesine taşımaktadır (Koç, 2007: 14).

Bu noktada Bilgi Toplumu'nun temel niteliklerine değinmek, toplumsal dönüşümün daha iyi anlaşılması için önemlidir (Bozkurt, 2004).

- Bilgiye sahip olmanın önem kazanması
- Hızlı değişim, esneklik ve çeviklik
- Bilgi Teknolojilerinin yoğun kullanımı
- Küreselleşme
- Bireyin merkezi konuma gelmesi
- Sivil toplum kuruluşlarının güçlenmesi
- Yaşam boyu eğitim
- Her alanda merkezîyetçilikten uzaklaşma
- Farklılaşma
- İnsan beynini akılcılaştırma yönünde tek boyutlu geliştiren modern düşüncenin yerine, akılla birlikte, insan doğasındaki yaratıcılık yeteneğinin de geliştirilmesinin hayati bir önem kazanması
- Katılımcı demokrasinin gelişimi.

Bilgi toplumunun değerler sisteminde ortaya çıkardığı bu dönüşümde yeni toplum düzeninde yer alacak kurumlar ve yapıları da artık belirginleşmeye başlamıştır (Bensghir, 1996: 9).

1.3. Bilgi Toplumu Organizasyonu

Bilgi Toplumu, hemen hemen her işin bir organizasyon tarafından yürütüldüğü bir organizasyonlar toplumu olarak da nitelendirilmektedir.

Bilgi Toplumu'na geçişte toplumsal, siyasal, kültürel ve ekonomik değerlerde yaşanan dönüşüm, şirketlerden sivil toplum organizasyonlarına ekonomiden devlet yönetimine kadar her tür organizasyonun fonksiyonları üzerinde önemli etkiler doğurmuştur /doğurmaktadır (Gökkaya, 2003: 2).

Bu yapısal dönüşümde; organizasyonların varlıklarını devam ettirebilmeleri, üretim sürecine ana faktör olarak bilgiyi dahil etmelerine ve BT'nin sağladığı olanaklar ile organizasyona kazandıracakları esnekliğe bağlı hale gelmiştir.

Bu noktadan hareketle önce kendileri için uygun boyutlarda yeniden yapılanan organizasyonlar, bu amaçla temel nitelikleri ile bağdaşmayan faaliyetleri için, gerekli mal ve hizmetleri kendileri adına üretecek işletmelerle işbirliğine gitmişlerdir. Organizasyonların çevredeki değişimlere hemen cevap verebilecek yapıya kavuşmak adına temel yetenekleri ile uyuşmayan faaliyetleri başka organizasyonlara devretmesi şebeke organizasyon yapılarını ortaya çıkarmıştır. Buna benzer olarak yine iletişim ağları üzerinden faaliyet gösteren sanal organizasyonlar ile belirli bir hiyerarşik yapıya dayanmayan, genellikle proje temelli faaliyet yürüten ve çoğunlukla bilgi işçiliği ile bilinen yığılım (cluster) tipi organizasyonlar, Bilgi Toplumu organizasyonları arasında yerini almıştır (Koç, 2007: 31).

Tüm bunlar gözönünde bulundurulduğunda Bilgi Toplumu Organizasyonları; Bilgi Toplumu düzeyinde geliştirilen, bilgi işçiliği, ileri teknoloji ve esnek yapılara dayanan organizasyonlar olarak ifade edilebilir.

1.3.1.Bilgi Toplumu Organizasyonu ve Özellikleri

Bilgi Toplumu geçiş aşamasında, özellikle müşteri istek ve beklentilerinin çeşitlenmesi, rekabete dayalı acımasız pazar şartlarının ortaya çıkması, bilgiye dayalı faaliyetlerin hem nitelik ve hem de niceliksel olarak öne çıkması nedeniyle yeniden yapılanma yolunu seçen dünyanın her yerinden işletmelerin; genel olarak incelendiğinde bir takım ortak özelliklere sahip oldukları görülebilir (Aktan, 1997: 103).

- Global Yapı ve Sistem
- Esneklik ve Uyum Yeteneği
- Sürekli Gelişme
- Yerindenlik (Desantralizasyon)
- Enformasyon Sistemlerinin Kullanımı
- Planlama ve Süreçlerin Analizi

- Çalışanlara Yetki Devretme ve Selahiyet Verme
- Sürekli İşi Öğrenme ve Eğitim
- Lider ve Yöneticilerin Çalışanlarla İlişkileri

Bilgi Toplumu Organizasyonlarında; orta veya ara yönetim kademelerinin zamanla ortadan kalkması, yönetim dışı olan çalışanların direkt olarak yönetimle etkileşim sağlamalarına olanak tanımıştır. Ayrıca organizasyonların alt kademelerine, bürokratik yapılarda görülenden daha fazla otorite ve sorumluluk verilerek çalışanlara, yerinden karar verme özgürlüğü tanınmıştır (Goldsby, 2003).

1.3.2. Bilgi Toplumu Organizasyon Modelleri

Matriks organizasyon, şebeke organizasyon, sanal organizasyon, yığılım organizasyon ve öğrenen organizasyonlar başlığı altında sayılabilecek daha bir çok yeni model Bilgi Toplumu Organizasyonu olarak nitelenebilir.

Bilgi Toplumu paralelinde ortaya çıkan bu yeni organizasyon biçimleri incelendiğinde, bir bütün olarak ve genel hatları ile birbirlerini kapsayıcı, ortak nitelikler taşıdıkları görülecektir (Koç, 2007: 31).

1.3.2.1.Matriks Organizasyonlar

Sanayi çağının son dönemlerinde gündeme gelen ve başarılı bulunan matriks örgüt yapısı, bilgi çağı organizasyonları için önerilen biçimsel yapılardan biridir (Tekin ve diğ., 2003: 244).

Matriks örgütlenme, proje türü örgütlenmelerden biridir. Genel olarak Matriks örgüt, çok boyutlu örgütlenmenin özel bir türüdür. Burada dikey hiyerarşi basamaklarında işlev (fonksiyon) esaslı, yatay basamaklarda da proje esasına göre bir bölümlendirme yapılmaktadır. Bu ikili hiyerarşik yapı, matriks örgütleri klasik örgüt yapılarından ayırır (Eren, 1998: 209).

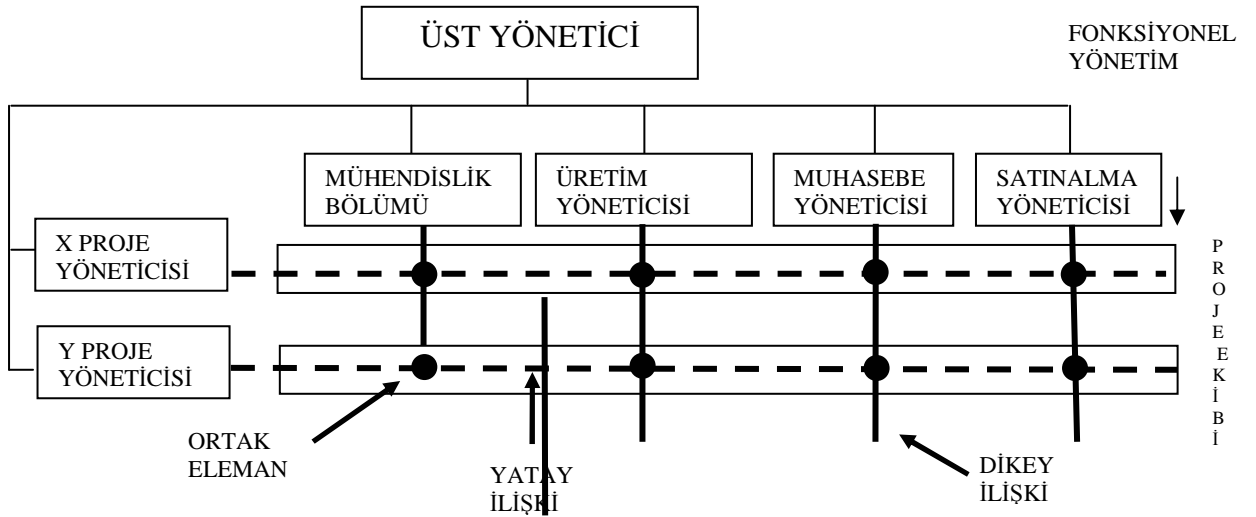
Matriks tipi bir örgütlenme yapısında, proje yöneticisi klasik anlamda emir-komuta yetkisine değil, proje yetkisine sahiptir. Ayrıca, proje yöneticisi ile uzmanlık bölümleri yöneticileri arasında astlık-üstlük ilişkisi yoktur. Fakat bu yöneticiler de projenin gerçekleşmesi için birlikte çalışma yapmak zorundadırlar.

Matriks örgüt yapısının yararlı yönlerini şöyle sıralayabiliriz (Eren, 1998:211).

- Esnek bir yapıya sahip olmasından dolayı içinde bulunduğu çevre koşullarına kolay uyabilme olanağı vermesi,
- Farklı proje veya proje gruplarına katılan personelin daha iyi yetişmesini sağlayarak beşeri kaynaklardan daha iyi bir şekilde yararlanma olanakları sağlaması,
- Uzmanlaşmış bir grup tarafından yönetildiğinden, projenin yapılması sırasında karşılaşılan teknik sorunları kolaylıkla çözülebilmeye olanakları sağlaması,

Alışılmış şekli ile matriks organizasyon yapısı aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.

Şekil 1 Matriks Organizasyon Yapısı



Kaynak : Koçel (1998:229).

1.3.2.2.Sanal Organizasyonlar

Günümüzde enformasyon otoyolu, bilgi toplumu ve muti-medya gibi genel kavramlar yanında sanal işletme, sanal ofis, sanal üniversite, sanal kafe, sanal gerçeklik, sanal ticaret (e-ticaret), ve sanal takımlar gibi “sanal organizasyonlar” yapılarına işaret eden yeni terimler yaygın olarak karşımıza çıkmaktadır (Altunışık, 2002: 315).

Sanal organizasyonları; farklı coğrafi bölgelerdeki işletmelerin belirli ürünlerin üretilmesi amacıyla bilgi iletişim teknolojileri yardımıyla birbirlerine bağlanan,

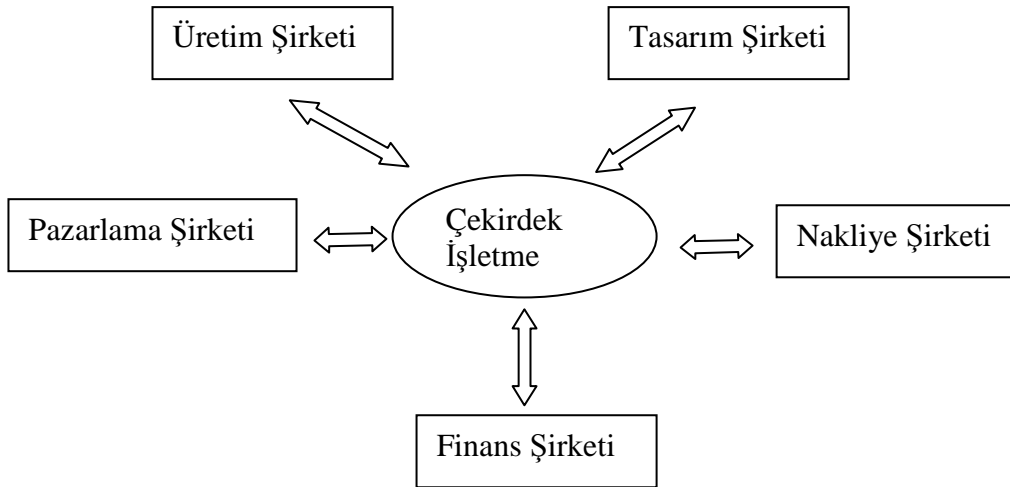
uyumlu hale gelen ve sanki tek bir işletme varmış gibi çalışan bir örgüt olarak tanımlamak mümkündür (Koçel, 1998: 319).

Sanal organizasyonlar bilgi otoyolu da denilen bilgisayar ağ yapıları üzerine kurulmuştur. Sanal organizasyonlarda çalışanlar, belirli bir hiyerarşik yapıya bağlı olmadıkları gibi uzaktan çalışma modeline uygun olarak da faaliyet yürütebilirler (Koç, 2007: 65).

Sanal organizasyonlarda işgörenler, zamanlarının önemli bir bölümünü bilgisayar ortamında kullanmaktadırlar. Ancak bu işgörenlerin tek başlarına çalışmalarını anlamına gelmemektedir. Bireylerin bilgisayarlarının yardımıyla kimi çalışmalarını tek başlarına yapabilmelerine rağmen bilgisayarların esas kullanım amacı bireyler arasındaki yoğun iletişim gereksinimini karşılamaktır. Günümüzde bilgi teknolojileri sayesinde bilgiler, çok kısa sürelerde karşı tarafa iletilebilmektedir (Akkavuk, 1997: 35).

Sanal organizasyonlara ilişkin örgütsel yapı aşağıda sunulmuştur.

Şekil 2 Sanal Organizasyon Yapısı



Kaynak : Laudon ve Laudon'dan aktaran Zaim (1998: 58).

Sanal organizasyonlar, özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanılması sonucunda ortaya çıkmıştır. Sanal organizasyonların en önemli avantajı hızlık ve esnekliktir. Organizasyonlar kendi temel faaliyetlerine odaklanırken, ikincil çalışmalarını başka dış organizasyonlara yaptırabilmekte, böylece belirli bir yetenek çerçevesinde uzmanlaşabilmektedirler (Koç, 2007: 67).

Sanal organizasyonların faaliyet alanlarında uzmanlaşmaları, en önemli özelliklerinden biri olan temel beceri, yetenek ve kaynakların birleştirilmesi ve ortaklaşa kullanılmasını sağlamaktadır. Günümüz şartlarında uzmanlık ve rekabet üstünlüğü sağlayıcı özellikler başarının anahtarı durumundadır. Sanal organizasyonda yer alan ortaklar, ortaklığa getirdikleri rekabet üstünlüğü sağlayıcı temel yetenekler ve beceriler ile birbirlerini tamamlamaktadırlar. Bu da ortaya çıkacak sinerji sebebi ile verimlilikte artış sağlamaktadır (Altunışık, 2002: 325-326).

Son olarak yukarıdaki şekilden de görebileceğimiz gibi organizasyonların şebeke yapısı içinde sayıları arttıkça sanallık da artmaktadır. Bu nedenle esasında her sanal organizasyonun bir şebeke organizasyonu olduğu; fakat her şebeke organizasyonun sanal bir organizasyon olmayabileceği söylenebilir (Akkavuk, 1997: 35).

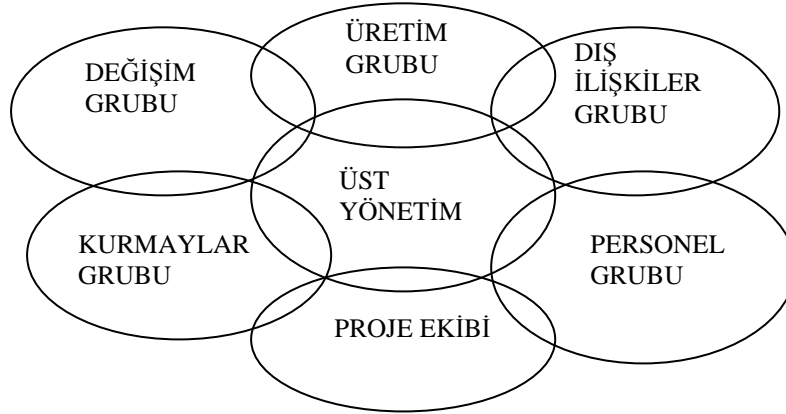
1.3.2.3.Yığışım (Cluster) Organizasyonlar

Bilgi Toplumu paralelinde artan hızlılık ve esneklik gereksinimleri sonucunda ortaya çıkan bir örgütlenme biçimidir. Aslından yığışım organizasyonları, şebeke organizasyonları ile aynı düşüncelere dayalı olarak geliştirilmiştir. Buna göre; daha esnek olan, daha hızlı karar alabilen, sabit masrafı azalmış ve küçülmüş bir organizasyon yapısı için, temel ve yardımcı fonksiyonlarla ilgili işletme bünyesinde yürütülen iş ve faaliyetleri mümkün olduğu ölçüde işletme dışındaki kaynaklardan sağlamak; bu şekilde hem dış kaynak kullanmak, hem de hiyerarşik kademeleri azaltmak ve yalın hale getirmek suretiyle işletmenin uygun büyüklüğü bulmasını sağlamak, yığışım tipi örgütlenmenin temel nedenleri arasında sayılabilir (Koçel, 1998: 287).

Yığışım organizasyonları, belirli konularda uzmanlıkları bulunan bireylerin, bir proje temelinde bir araya getirilerek çalıştırılması esasına dayanmaktadır. Temel olarak herhangi bir hiyerarşik yapının olmaması ve çalışanların esnek çalışma imkanları nedeniyle bu tip örgütlenmeler yığışım organizasyonları olarak isimlendirilir. Bu tip organizasyonlar, aynı zamanda kendini yöneten takımlar veya şebeke organizasyon olarak da dizayn edilebilirler (Koç, 2007: 68).

Yığışım organizasyonlarının örgütsel yapıları ise aşağıdaki şekilde sunulduğu gibidir.

Şekil 3 Yığışım Organizasyon Yapısı



Kaynak : Koçel (1998: 288).

Şekil 3'te biçimsel yapısı gösterilen bu organizasyonlarda orta yönetim kademesi ortadan kaldırılmış, karar verme yetkisi hareket noktalarına kaydırılmıştır. Geriye kalan hiyerarşideki yöneticiler rol değiştirip, bilgi kanalları gibi hareket ederek, takım antrenörü vazifesini üstlenmişler, böylece ayrıntılı denetimden çok firma için geniş hedeflerin oluşturulması ön plana çıkmıştır. Orta yönetim kademesinin ortadan kaldırılarak, karar verme yetkisinin ilk hat denilen hareket noktalarına kaydırılmasıyla, her bir yığışım içerisindeki hiyerarşi ortadan kaldırılmıştır. Bu sayede örgüte büyük bir esneklik ve hız kazandırılmıştır (Varol, 2000: 17).

1.3.2.4.Öğrenen Organizasyonlar

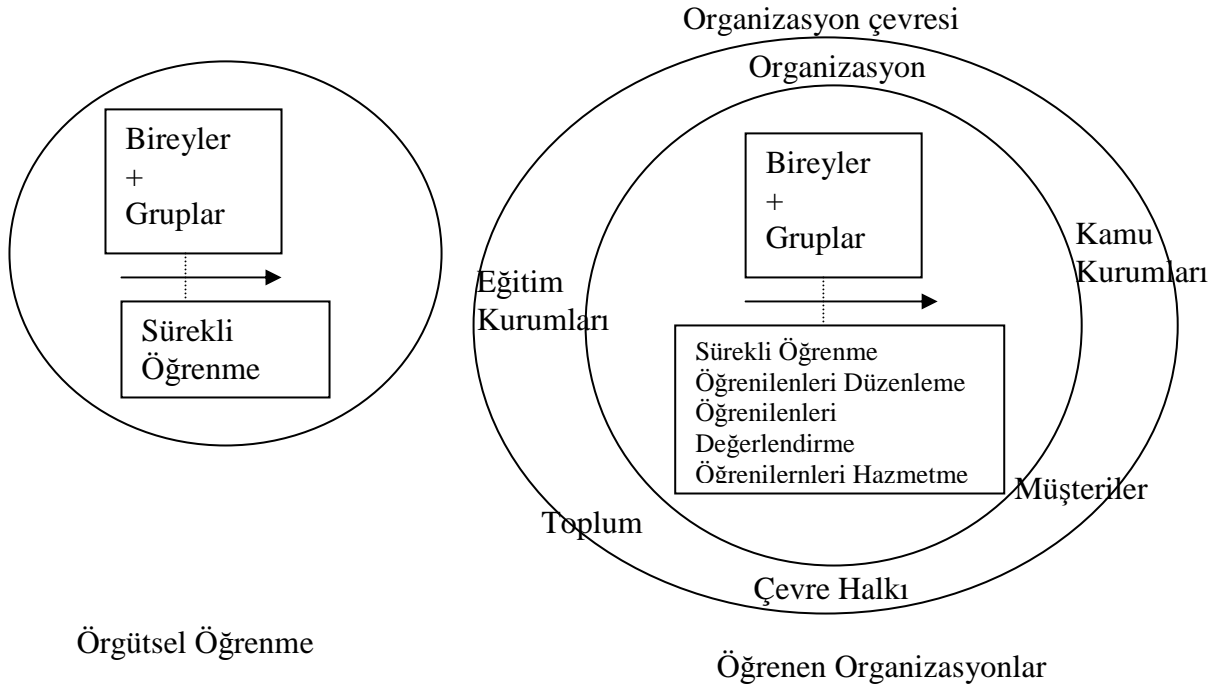
Bilgi Toplumu'nda, çalışanların performanslarını arttıran, çalışanların organizasyon içinde en yüksek faydayı vermelerini sağlayacak bir örgütlenme modeli olarak öğrenen organizasyon kavramı geliştirilmiştir (Koç, 2007: 71).

Öğrenen organizasyon değişen dünyaya göre, her yapıda, her bölümde çalışanların değişime göre kendilerini ayarlayabilmelerine yardımcı olacak bir yapıdır. Organizasyonun biçimsel değişimi, organizasyon için oldukça önemlidir. Ancak değişim, sadece dış etkenlere verilen reaksiyondur. Stratejik değişimini yapabilen bir organizasyon değişen durumlara kendini adapte edebilmiş bir organizasyondur. Filozofik biçim değiştirmeyi kabul eden organizasyon ise değişim isteğini içinde tutar. Böylelikle devamlı öğrenme ile kendi içinde değişimler yaratabilir (Üner, 2003).

Öğrenen organizasyon kavramının daha iyi açıklanabilmesi için, şu iki kavramın birbirinden ayrılması gereklidir. Organizasyonel öğrenme; organizasyon içinde çeşitli düzeylerde öğrenme olayının gerçekleştiği bir süreci ifade eder. Diğer taraftan öğrenen organizasyon kavramı ise; öğrenme süreci sonucunda ortaya çıkan bir yapıyı ifade eder (Üner, 2003).

Bu iki kavram arasında ayrımı aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.

Şekil 4 Organizasyonel Öğrenme ve Öğrenen Organizasyonlar



Kaynak : Coşkun (2004).

Öğrenen organizasyonlarda çalışanlar, organizasyonel süreçlerin hemen hepsine fiili olarak katılan ve daha çoğunlukla entellektüel birikimleri ile katkı sağlayan bireylerdir (Koç, 2007: 71).

1.3.2.5.Stratejik Birlikler (Alliances)

İşletmeler arasında işbirliklerinin oluşturulması ve çeşitli dayanışma faaliyetlerinin gerçekleştirilmesine yönelik uygulamalar sıklıkla karşılaşılan durumlardır. Bu tip uygulamalar, belirli bir alanda üstünlük sağlamak üzere bölümler bazında birleşmelerle gerçekleştirilebileceği gibi, işletmelerin bütünüyle birleşerek tek veya ayrı bir işletme meydana getirme yoluyla da gerçekleşmektedir.

Stratejik Birlikler, teknoloji paylaşımı ve pay ortaklığının sağlanması, yıkıcı rekabetin ortadan kaldırılması gibi amaçlar çerçevesinde faaliyet alanı açısından, benzeşen örgütler arasında kurulmaktadır (Tekin ve diğ., 2003: 238).

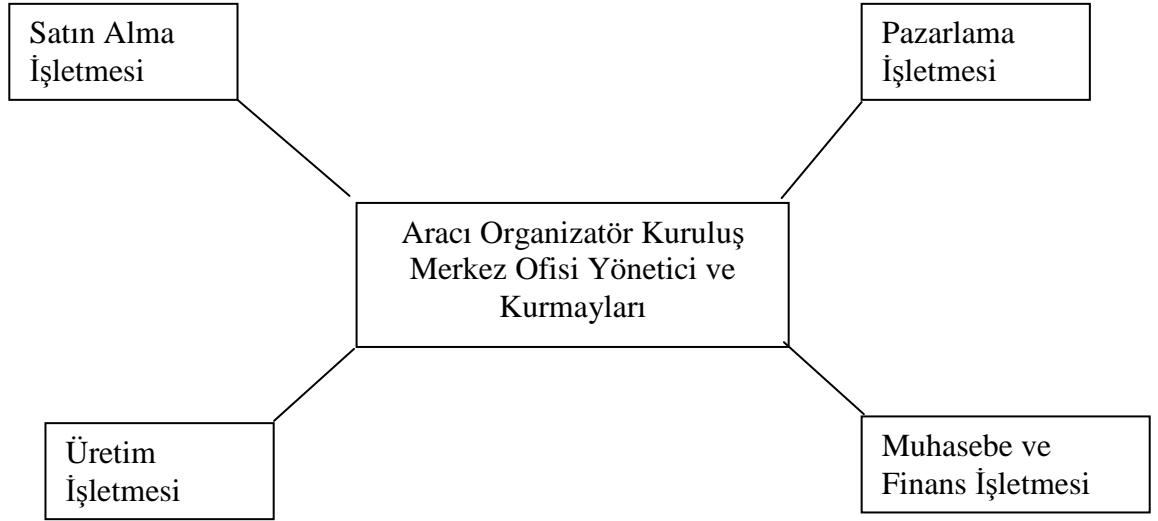
Küresel anlamda yoğun ve zaman zaman baş edilmesi güç bir rekabet ortamının oluşması nedeniyle işletmeler, rekabet edebilirliklerini kuvvetlendirmek adına stratejik birlikler oluşturabilirler. Çünkü, bir işletmenin bugünün şartları altında gerek teknik donanım, gerek insan kaynakları ve gerekse bilgi alt yapısı itibarıyla bütün üretim kaynaklarına tek başına hakim olabilmesi imkansızdır. Bunun yanında oldukça büyük bir hızla gerçekleşen bilgi temelli teknolojik gelişmeleri de yine bir işletmenin tek başına takip etmesi veya içselleştirmesi kolay değildir. Bu gibi durumlarda, işletmelerin eksik kalan yönlerini tamamlamak adına bir başka işletme ile stratejik işbirliğine gitmesi rekabet avantajı elde etmek adına gerçekleştirmesi gereken önemli faaliyetlerdendir (Koç, 2007: 74).

1.3.2.6.Şebeke Organizasyonlar

Şebeke organizasyonlar, bir mal veya hizmet üretmek için iki veya daha fazla kuruluşun aralarında işbölümüne giderek uzun süreli işbirliğine yönelmelerinden ortaya çıkan örgüt modelidir (Genç, 2004: 169).

Şebeke organizasyonları, birbirinden bağımsız karşılıklı ilişkilerde bulunan, aralarında herhangi bir hiyerarşik üstünlük bulunmayan, ancak belirli anlaşmalarla iş bölümüne giderek mal ve hizmet üretimi ve satışı konularında işbirliği yapan işletmeler topluluğu olarak nitelenebilir. Buradan da anlaşılacağı üzere, şebeke organizasyonlar tek bir organizasyon olarak tasarlanmamaktadır. Birden fazla işletme birbirleriyle çıkar birliği yapmak suretiyle yapılacak faaliyetten kendi paylarına düşen karı almaktadırlar. Bu işletmelerin çoğu, üretime konu olan mal veya hizmete ilişkin işletme faaliyetlerinin birinde uzmanlaşmışlardır. Şebeke organizasyonlarının yapılanmasına ait şekil, şekil 5'te gösterilmiştir.

Şekil 5 Tipik Şebeke Organizasyonu



Kaynak : Eren (1998: 218).

Yukarıdaki şekilde de görüldüğü üzere, merkezde bulunan birim tarafından koordinasyonu sağlanan diğer birimler mal veya hizmet üretimi ve pazarlaması konularında kendi üzerlerine düşen ödevleri yerine getirmektedirler.

Bilgi Çağı ile yaygınlaşan küresel rekabet koşullarında, varlığını sürdürmek isteyen tüm örgütlerin, az yada çok ama mutlaka bir şebeke tasarımcısı veya uygulayıcısı olmasını zorunlu hale getirmiştir. Örgütler ancak bu şekilde zorlu rekabet koşullarında ayakta kalabilmekte ve müşteri beklentilerine tam zamanında, istenilen fiyat ve kalitede cevap verebilmektedir (Tekin ve diğ., 2003: 235).

1.4. Bilgi Toplumu Organizasyonlarında İnsan Kaynakları ve Bilgi Çalışanları

Bilgi toplumu ile birlikte yaygınlaşan küreselleşme ve uluslararası rekabete açılma, yönetim ve insan faktörünü, çalışma normlarını, yeni kurumsal hedef ve stratejilere doğru yönlendirmektedir. Organizasyon içinde en tepe yöneticiden en alt düzeyde çalışana kadar, bireyi, çalışmayı, çalışma yaşamı ve ortamını ve statüleri etkilemekte, organizasyonlarda çalışan insan kaynaklarından yeni çalışma profilleri istenmektedir (Ersen, 1997'den aktaran Ögüt, 2003: 64).

Bilgi çağı doğrultusunda yaşanan dönüşüm süreci, bilim-araştırma-teknoloji üretiminden, her düzeydeki bilginin kullanımına kadar nitelikli insan kaynaklarını gerektirmektedir.

1.4.1 Bilgi Toplumu Organizasyonlarında İnsan Kaynakları

Endüstriyel mal üretiminin egemen olduğu sanayi çağından, bilgi ve hizmet üretiminin egemen olduğu bilgi çağına geçişte insan kaynakları profili de çok büyük ölçüde değişmektedir. Esasen, feodal toplumda kayıp olan birey, sanayi toplumunda sahneye çıkmış, ancak, sahnenin ve otomasyonun bir parçası olmuştur. Bilgi toplumunda ise, birey merkezi önemi olan aktör olarak sahneye çıkmakta, düşünen, tasarlayan, organize eden, yöneten ve sonuçlandıran olarak inisiyatif yeteneğini hayata geçirmektedir (Öğüt, 2003: 64).

Günümüz organizasyonlarında çalışanların, kendilerini sadece uygulayıcılar olarak değil, karar alma sürecinin içindeymiş gibi hissetmesi ve kendilerini kaliteden sorumlu görmeleri hedeflenmektedir (Al, 2002: 188).

Bilgi toplumunda sanayi üretim sisteminin gerektirdiği çok sayıdaki düz işçinin yerini, bilgili ve kalifiye elamanlar almaktadır. Çalışanların üretimin her kademesinde inisiyatif kullanmaları ve üretime aktif katılmaları istenmektedir. Çalışanların asgari temel bilgilerinin yanında, karmaşık teknolojilerden anlayabilecek beceriye sahip olmaları gerekmektedir (Al, 2002: 186).

Bilgi çağına geçiş sürecinde yöneticiler, insan kaynaklarının katılımı ve katkısı olmaksızın kurumsal gelişme sağlayamayacaklarını algılamışlardır. İleri bilişim teknolojileri kullanıldıkça, iş süreçlerinin bütün aşamalarını gözetebilecek özerk ve nitelikli insan kaynaklarına gereksinim artmaktadır (Tekin vd., 2003: 217).

Bilgi ve bilişim teknolojileri/sistemleri; bilgi çalışanları, bilgi organizasyonları ve bilgi toplumu için değerli kaynaklardır. Bilgi toplumu yöneticilerini bekleyen en önemli sorunlar, bilgi kaynaklarını ve teknolojilerini toplumun tüm üyelerine yarar sağlayıcı biçimde yönetmek ve aynı zamanda kurumsal ve ulusal düzeyde stratejik hedeflere ulaşmaktır. Bilgi sistemleri, bilgi çalışanları, finans, makine-donatım, enerji ve diğer kaynakların yönetimi bağlamında yardımcı olan bir araçtır. Bilgi çalışanlarının verimliliğinin artırılması için, bu teknolojilerin kurum içinde doğru yönetimi

gerekmektedir (Drucker'dan aktaran Tekin vd., 2003:219). Bu bağlamda teknoloji ile insan kaynakları arasında bir etkileşimin olduğu ileri sürülebilir. İnsan kaynakları, teknolojik gelişmeleri sağlamakta; kullanılan teknoloji, insan kaynaklarının verimliliğini artırmaktadır (Öğüt, 2003: 65).

1.4.2. Bilgi İşçileri/Çalışanları

Bilgi toplumunda sanayi üretim sisteminin gerektirdiği çok sayıdaki düz işçinin yerini, günümüz organizasyonlarında bilgili ve kalifiye elamanlar almaktadır (Al, 2002: 186). “Bilgi işçileri” olarak da nitelenen bilgi toplumu çalışanı; analiz-sentez yeteneği olan, bilgiyi işin gereklerine göre dönüştürebilen, çeşitli değişkenlerle problemleri çözebilen çalışanlar olarak tanımlanmaktadır. Bilgi işçileri yaratıcı, bilgisayar bilen, zekası ile her ortama kolayca uyum sağlayabilen kişilerdir. Kısaca bilgi işçileri, bilginin kullanılması ve geliştirilmesiyle ilgili işleri yapan şahıslardır (Tutar, 2006: 134).

Bilgi çalışanları, genel bir ifadeyle, bilgi sektöründe bilgi üretme, toplama, iletme, analiz etme, dağıtma gibi işlevleri gerçekleştirmektedir (Öğüt, 2003: 66).

Bilgi toplumu organizasyonlarında birey olarak bilgi çalışanına düşen iş, sadece görevini yapmak değil, öğrenmek ve herkes için de bir öğrenme ortamının oluşması için katkıda bulunmaktadır. Bilgi çalışanı, işini yaparken hem işini iyi yapan usta, hem de işi bilmeyen ama öğrenen bir çırak olmalıdır. Bireyin kendini bilgi ve deneyim açısından sürekli eksik hissetmesi, bu eksikliğin onda bir gerginlik yaratmasına neden olabilmektedir. Söz konusu gerginlikse, bilgi çalışanını öğrenmeye zorlamakta ve dolayısıyla, çalışan risk almakta, yeni eylemlere girişerek ustalığını geliştirebilmektedir (Tekin vd., 2003: 218).

Yeni teknolojileri kullanma ve yeni bilgilere ulaşma imkânına sahip bilgi çalışanları için geleneksel hiyerarşik anlayış sorun yaratabilmektedir. Bilgi çalışanlarının sahip olduğu uzmanlaşma, geleneksel hiyerarşik otorite yapısını sarsmaktadır. Yeni teknolojileri kullanan, kolay iş bulma imkânı olan ve herhangi bir işyerine bağlı olmadan çalışabilen bu tür çalışanları, geleneksel hiyerarşik anlayışla istihdam etmek ve onlardan verim almak oldukça zordur (Al, 2002: 187).

Bugün mal üretimi yerine, bilgi üretiminin önem kazandığı bilgi toplumunda, düşük vasıflı, standart özellikler taşıyan, ayrıntılı işbölümü içerisinde yabancılaşarak makinenin adeta bir parçasıymış gibi algılanan imalat işçilerinin yerine, yüksek vasıflı, işin zaman, mekan ve süreçlerini kendisi belirleyebilen, hiyerarşik kuralları mümkün olduğu kadar dışında kalmayı başaran *bilgi işçileri* istihdamına öncelik ve ağırlık verilmelidir. Bilgi işçileri; üzerinde çalıştığı konularda inisiyatifler geliştirebilen, hayal gücü ve yaratıcılığı yegane sermayesi olan, katılımcı ve girişimci vasıflarıyla öne çıkmış insanlardır (Tutar, 2006: 137). Zaten Bilgi toplumunun gerekliliklerini yerine getiren en nitelikli örgütlerin, en nitelikli çalışanlara sahip olan örgütler olduğunu gözlemlemekteyiz.

1.5. Örgütlerde Bilgi ve Bilgi Yönetimi

Tarihsel süreç içinde yaşanan birtakım toplumsal aşamalar her alanda olduğu gibi bilginin anlamında da değişimler yaratmıştır. Buna bağlı olarak bilgi toplumuna geçiş sürecinde organizasyonlar için bilginin değeri artıp, stratejik bir öneme sahip olmuştur.

Tarım toplumu döneminde geniş araziler, sanayi toplumu döneminde büyük miktarda sermayeler, bu dönemde ise bilgi, stratejik konuma oturmuştur. Küresel rekabet bunun körükleyicisi olmuş, bilginin yaşanan değişim süreci içinde değişen anlamı onu küresel işletmeler için stratejik kaynak haline getirmiştir (Önaçan, 2005: 5).

1.5.1. Bilgi Kuramı

Bazı Türkçe kaynaklarda bilginin tanımı, veri ve enformasyonla eş anlamlı olarak verilmektedir. Bu kavramların birbiriyle karıştırılması aslında bilginin çok boyutlu olmasından kaynaklanmaktadır. Bilgi kavramı, üç seviyeli bir genellemeyle açıklanmaktadır. Bu seviyeler veri (data), enformasyon (information) ve bilgi (knowledge) şeklinde birbirini takip eden ve bir üst seviyeye çıktığında alt seviyeyi de içeren kavramlardır (Waltz, 1998: 1).

1.5.2. Veri Kavramı

Bilgi kuramında yer alan seviyelendirme kapsamında veri, en alt seviyede yer almaktadır. Veri, bilgi işleme sürecinin temel hammaddesi olarak işlenmemiş ham

bilgi olarak bilinmektedir. Örneğin bir teknoloji firması için, ürettiği ürünlerin günlük satış rakamları birer veridir (Öğüt, 2001: 11).

1.5.3. Enformasyon Kavramı

Enformasyon, düzenli ve kullanılabilir veriler olarak tanımlanabilir. Enformasyon, verilerin işlenip bir anlam verilmesinden sonra ortaya çıkar. Örneğin teknoloji firması için günlük satış rakamlarından (veri) hareketle elde edilen, belirli bir zaman içinde satışlardaki değişim miktarı veya ortalama satış değeri bir enformasyondur (Kuşçu, 2000: 16).

1.5.4. Bilgi Kavramı

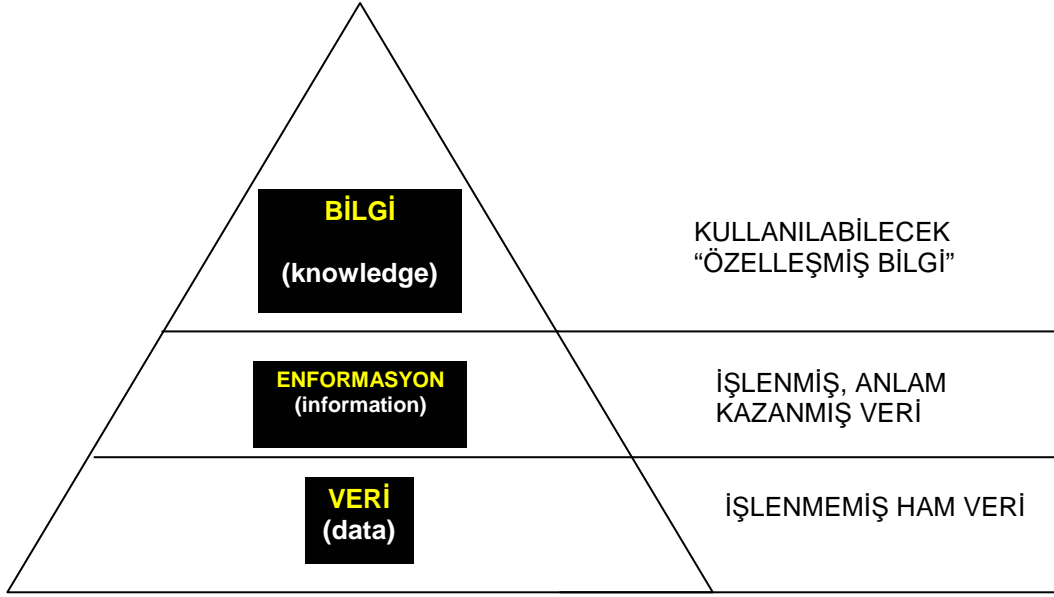
Bilgi, enformasyon parçaları arasında kurulan yararlı ilişkidir (Barutçugil, 2002: 57) Bir başka ifade ile belli konulara ilişkin olgu ve kuralların ortaya çıkarılması ile yada belirli bir amaca yönelik olarak verilerin çeşitli analiz, tasnif ve gruplandırma işlemlerinden geçirilerek ileri zaman dilimleri için kullanıma hazır hale getirilmesi ile oluşan ve yorumlama ile elde edilen enformasyon kümesidir (Öğüt, 2001: 12). Örneğin bir teknoloji firması, ürünlerinin satış rakamlarına ait enformasyonu geniş bir zaman aralığında analiz ederek, ürünlerinin yıl sonundaki satış rakamlarını tahmin edebilir ve böylece bir “bilgi” elde edebilir. Bu şekilde geleceğe ilişkin üretim stratejisi belirlenebilir.

1.5.5. Veri, Enformasyon ve Bilgi İlişkisi

Bilgi kuramını oluşturan veri, enformasyon ve bilgi unsurları bir zincir oluşturmaktadır.

Verinin enformasyona, enformasyonun da bilgiye temel teşkil ettiği bilgi kuramı Şekil 6’da sunulmuştur.

Şekil 6 Bilgi kuramı



Kaynak : Önaçan (2005: 5).

1.6. Bilgi Yönetimi Kavramı

Bilgi yönetimi ile ilgili literatürde farklı tanımlamalar bulunmaktadır. Bu tanımlamalardan bazıları şöyledir: “Bilgi yönetimi en yalın şekilde, bilgiyi yaratmak, elde tutmak, paylaşmak ve geliştirmek için kullanılacak yeni radikal yollardır. Bilgi yönetimi, organizasyonel amaçların daha iyi bir şekilde elde edilebilmesi için bireylere, takımlara ve bütün organizasyona bilginin kolektif ve sistematik olarak yaratılması, paylaşılması ve uygulanması için olanak sağlayan yeni bir disiplindir.” (Barutçugil, 2002: 50-51).

Bilgi yönetimi, bilgileri yönetmenin ötesinde, sürecin yönetimi ile ilgilidir. Bu süreç; bilgiyi işlenmesini, bilginin oluşumunu, bilginin yayımını, derlenmesini organizasyonunu depolanmasını, erişilmesini, yorumlanmasını ve en nihayetinde organizasyonun amaçları doğrultusunda kapsamaktadır (Rubin, 2000: 19).

1.6.1.Örgütlerde Bilginin Yeri ve Önemi

Örgüt açısından bilgi, örgütsel faaliyetlerin sürdürülmesinin her adımında sürekli olarak gereksinim duyulan bir kaynaktır. Hatta günümüz küresel rekabet ortamında bilgi, doğal kaynaklar, sermaye, işgücü ve girişimcilikten oluşan geleneksel üretim

faktörlerinden daha önemli hale gelmiş ve stratejik bir kaynak olarak kabul edilmeye başlanmıştır (Tekin ve diğ., 2003: 5).

Günümüzün politik, sosyal ve ekonomik örgütlerinin giderek karmaşık yapıya bürünmeleri, bunların yönetimi ve denetiminde daha fazla bilgiye gereksinim duyulmasına yol açmıştır. Çağdaş örgütlerde büyük hacimlere ulaşan bilgi yığınlarını anlamak, yorumlamak ve anımsamak, ancak sistematize edilmeleri ile mümkündür. Örgütler geçmişi hatırlamak, bugünü izleyebilmek ve geleceği planlamak amacıyla bilgiye ihtiyaç duymaktadırlar (Bensghir, 1996: 17).

Günümüzün yoğun rekabet ortamında örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri, ulusal ve uluslararası piyasalarda rekabet üstünlüğü elde edebilmeleri büyük ölçüde bilgiyi toplama, yorumlama ve hızlı bir şekilde eyleme geçirebilme kabiliyetlerine bağlı olacaktır (Tekin ve diğ., 2003: 5).

1.6.2.Bilgi Yönetimi

Örgütler, yeni dünya düzeninin rekabetçi ortamında varlıklarını etkin şekilde sürdürebilmeleri için, bilgi sistemlerini geliştirmenin ve bilgidен en üst yararı sağlamanın yollarını aramaya çalışmaktadırlar. Bu amaçla, büyük finansal yatırımlarla birçok girişim yapılmaktadır, ancak etkili bilgi yönetimi sağlanamadığı durumlarda bu yatırımlardan gereken yarar elde edilememektedir (Özmen, 2007).

Bilgi yönetiminde amaç bilgi teknolojileri ve bu teknolojilerle desteklenen bilgi sistemleri aracılığıyla işlenmiş ve belli amaçlar için kullanılacak özelleşmiş doğru bilgiyi en uygun zamanda ve biçimde karar alıcılara sunabilmektir (Keleş, 2005: 343). Bilgi yönetimini başarıya ulaşabilmesi için bilgi teknolojileri ve organizasyonel yapının uygun tasarlanması önem arz etmektedir.

Organizasyon yapısının bilgiyi yaratmaya, elde etmeye katkıda bulunmaya, geliştirmeye ve paylaşmaya yönelik davranışları tanıyan ve ödüllendiren bir tasarıma sahip olması bilgi yönetiminin başarıya ulaşmasında çok önemlidir (Önaçan, 2005: 20).

BÖLÜM 2: BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE BİLGİ SİSTEMLERİ

Ülkemizde bilgi teknolojileri ve bilgi sistemleri terimlerinin neyi ifade ettiği, bu alana yabancı olan ve bu terimlerle yeni yeni yüz yüze gelenlerce sıkça karıştırıldığı ve açıkça bunların neleri içerdiğinin bilinmediği gözlenmektedir. Dolayısıyla bu teknolojilerden yararlanmada istekli olan yöneticilerin, ihtiyaçlarını tam bilgi ortamında ve bu alana hakim olarak belirleyemedikleri için kimi zaman çok büyük hacimlerde yatırım yapmalarına karşın, bekledikleri avantajları elde edemedikleri görülmektedir. Bu nedenle 21. yüzyılın iyi işleyen örgütleri olma hedefini taşıyan örgüt yöneticileri, bu terimlerin içeriklerini bilmek ve bu alanda yaşanan teknolojik gelişmeleri yakından takip etmek zorundadırlar (Bensghir, 1996: 39).

2.1. Bilgi Teknolojileri Kavramı

Bilgi teknolojileri; kavram olarak, 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 teknolojileri tanımlamada kullanılan bir terimdir (Behan ve Holmes, 1990: 1; Bengshir, 1996:39).

Bilgi teknolojileri sadece "donanım" ve "yazılım" olarak bilgisayarları kapsamamakta, iletişim ağlarını, veri tabanlarını ve bilgisayarla bağlanabilen bilgi hizmetlerinin hepsini içeren bir kavram olarak kullanılmaktadır (Ülker, 2002).

İşletmeler için birçok avantaj ve fırsatı içinde barındıran bilgi teknolojilerinin doğru seçimi, uygulanması ve yönetimi, tüm örgütlerde büyük kolaylıkları beraberinde getirmektedir. Bilgi teknolojilerinden doğru biçimde yararlanamayan örgütlerin, tüm iş süreçlerinde önemli sorunlar yaşadıkları bilinmektedir.

Günümüzde işletmeler bilgi teknolojisi temelli çok sayıda programı, sistemi ve buna yönelik teknolojik ürünleri kullanarak fayda sağlamayı, maliyetlerini minimize, karını maksimize etmeyi amaçlamaktadır. En sık kullanılan bilgi teknolojisi ürünleri "internet, intranet ve extranet, ofis otomasyon sistemleri, fonksiyonel bilgi sistemleri, yönetim bilgi sistemleri, uzman sistemler, karar destek sistemleri, elektronik veri değişim sistemleridir (Tekin ve Zerenler, 2002:362).

Yukarıda bahsini ettiğimiz bilgi teknolojilerine dayalı bu sistemler, özellikle karar verme aşamasında, karar vericilere yardımcı olma adına gerekli bilgileri değişik kaynaklardan toplamakta, işlemekte ve çeşitli formatlarda kullanıma hazır hale getirmektedir (Tekin vd., 2000:83; Güleş, 2000:3; Öğüt vd., 2003). Bu bağlamda, bilgi teknolojilerinin bilgiyi kullanma açısından kullanan kişiye zekasını tamamlayıcı bir nitelik kazandırdığını söylemek gerekir. Kullanıcısı, özellikle karar vermede, tahmin yapmada, analiz ve hesap faaliyetlerinde, çok fazla işlevsellik taşıyan teknolojik desteğe bu teknolojiler sayesinde sahip olmuştur (Düren, 2000:60).

2.2. Bilgi Sistemleri Kavramı ve Gelişimi

Bilgi Sistemleri kavramı ile; bilginin toplanması, saklanması, işlenmesi, erişilmesi ve dağıtılmasına hizmet eden teknolojiler (bilgisayar, veri depolama araçları, ağ ve iletişim araçları, yazılım geliştirme araçları), uygulama ve hizmetlerin (bilgi-işlem, uygulama yazılımı geliştirme, bilgi bankaları ve bilgi erişim hizmetleri) bütünü, sistem üzerindeki bilgiler ve insan kaynakları (davranışsal temeller) kastedilmektedir (Öğüt, 2003: 129).

Bilgi, düşünen insan (homo sapiens) için önemi inkâr edilemez bir kaynaktır. Bilgi sistemleri ise küresel rekabet ortamında bireysel ve örgütsel başarı açısından stratejik rol oynamaktadır. Bilgi sistemlerinde teknoloji ve insanın birlikte çalıştıkları unutulmamalıdır. Yeni bir bilgi sistemi, yüzeysel bir donanım ve yazılım değişikliğinden çok, yeni bir teknoloji- insan uyumu projesi olarak algılanmalıdır. Bir başka anlatımla, bilgi sistemi; belirli hedefleri karşılamak üzere, verileri karar verici için anlamlı bilgilere dönüştüren insan gücü, programlar ve yönetsel süreçlerden oluşan bir dizgedir (Şimşek, 2005: 407).

2000’li yılların işletmelerinde, bilgi işlem bölümlerinin yerini bilgi sistemleri ya da bilgi kaynakları bölümleri almıştır. Bilgi sistemleri ya da bilgi kaynakları bölümlerinin temel görevinin, örgütsel işleyişi hızlandırmak değil, ‘bilgi yönetimi’ olduğu ileri sürülmektedir. Başarılı organizasyonlar için, bilgi kaynakları grubu, genel anlamda, yönetsel etkinliği ve misyon açıklamalarını desteklemek amacıyla kapsamlı işletme planları hazırlayan ve vizyon oluşturan stratejik bir birimdir. Bu bağlamda, misyon ve vizyon açıklamaları, bilgi yönetiminin ulaşmayı arzuladığı amaçların kısa bir ifadesi olarak değerlendirilebilir (Şimşek, 2005: 407).

Bilgi sistemleri; organizasyonlarda bilgi toplama, işleme ve dağıtma işlemlerini yerine getiren insan kaynakları, bilgisayarlar ve yöntemler dizisidir. Bilgi sistemi, bilgisayarlar ve iletişim araçları (bilişim teknolojileri) yardımıyla, yöneticilerin iç ve dış çevrelerindeki olaylardan, fırsatlardan ve beklenmedik durumlardan haberdar olmalarında büyük kolaylıklar sağlamaktadır (Anameriç, 2005: 20).

2.2.1.Bilgi Sistemlerinin Tarihsel Gelişimi

1960'lı yıllara kadar bilgi sistemlerinin rolü kayıt işleme, kayıt saklama, muhasebe ve diğer elektronik veri işleme uygulamalarından ibaretti. Daha sonra, bilgi sistemlerine yönetim bilgi sistemiyle farklı bir görev daha ilave edildi. Bu yeni görevle yöneticilerin karar vermelerine yardımcı olmak için daha önceden tanımlanmış işletme raporlarını yöneticilere sunmak amaçlanmıştır (Kağncıoğlu, 2006: 9).

1970'li yıllar itibariyle, yönetim bilgi sistemleri tarafından sunulan önceden tanımlanmış birçok bilginin yönetimin karar verme gereksinimlerini karşılamaktan çok uzak olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun sonucunda karar destek sistemleri ortaya çıkmıştır. Böylece, bilgi sistemlerinin yeni görevi, yöneticileri karar verme sürecinde belirli bir amaca yönelik destekleyici, etkileşimli bilgiler sunmak olmuştur. Karar vermeye yardımcı olan bu bilgiler, gerçek hayatta işletme içinde karşılaşılabilecek tüm özel sorunlarla ilgili kararların alınmasında yöneticinin tarzına uygun destekte bulunmaktır (Kağncıoğlu, 2006: 10).

1980'li yıllarda bilgi sistemlerinin rolü daha da artarak devam etmiştir. İlk olarak, kişisel bilgisayarların işlem gücündeki hızlı gelişime bağlı olarak uygulama paket programları ve iletişim ağları, kullanıcının kendi işini kendisinin kolaylıkla yapabilmesine olanak vermeye başlamıştır. Böylece, yöneticiler karar vermede gerekli olan bazı bilgilerin kendilerine ulaşmasını beklemek yerine kendileri doğrudan o bilgileri oluşturmuştur. Daha sonraki yıllarda, üst yöneticilerin hem yönetim bilgi sistemi raporlarını hem de karar destek sistemlerinin analitik modelleme kabiliyetini doğrudan kullanmadıkları ortaya çıkmıştır. Bu durumu aşabilmek amacıyla üst yönetim bilgi sistemleri geliştirilmiştir. Bu bilgi sistemleri, üst yönetime istedikleri kritik bilgiye, istedikleri zaman ve istedikleri şekilde kolayca ulaşmayı sağlamaktadır (Alter, 1996: 223).

Bilgi sistemlerinin stratejik rolüne yönelik olarak stratejik bilgi sistemleri 1980'li yıllarda ortaya çıkmış ve 1990'lı yıllar boyunca gelişimine devam etmiştir.

2.3. Bilgi Teknolojilerinin Örgütlerde Kullanımı

Günümüzün değişen koşullarında örgütlerin yönetimi için gerekli olan bilgi hacmi her geçen gün artmaktadır. Artan bu bilgi hacmi ve işlemlerin karmaşıklaşmasının yanında taleplere anında cevap verme ve değişen şartlara uyum sağlama adına bilgi teknolojileri kullanımı örgütler için zaruri bir hale gelmiştir.

Buna paralel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler de bilginin üretilmesi, depolanması, işlenmesi, iletilmesi, bütünleştirilmesi ve kullanımında organizasyonlara yeni olanaklar sağlamaktadır. Organizasyonlar bilgi ve iletişim teknolojilerinden giderek daha fazla yararlanmak suretiyle, karar destek sistemlerini güçlendirmek, iş süreçlerini hızlandırmak, etkinliği arttırmak ve harcamalarında tasarruf sağlayabilmek için proje ve uygulamalar geliştirmişlerdir (DPT, 2005: 2).

Aslında bilgi teknolojileri ile bilgi hacmi arasında karşılıklı bir etki söz konusudur. Gelişen bilgi teknolojisi insanlara sürekli bilgi akışı sağlarken, artan bilgi hacminden verimli bir şekilde yararlanabilmek ve sağlıklı kararlar alabilmek için de bilgi teknolojisi kullanım gereksinimi doğmaktadır. Sonuç olarak bu etkileşim bilgi teknolojilerinin, bilgi işleme ve bilginin alış verişi konusundaki üstünlükleri nedeniyle organizasyonlarda kullanımını zorunlu hale getirmiştir (İraz, 2004: 410).

Bu bölümde örgütlerde kullanılan başlıca bilgi teknolojilerinden olan yönetim bilgi sistemleri, karar destek sistemlerinin yanında, çeşitli verileri değerlendirerek iletişim ve koordinasyon alanında ofis elemanlarına büyük kolaylıklar sağlayan ofis otomasyon sistemlerinden; tamamen üst yöneticilerin stratejik kararlarda kullandıkları veri ve bilgileri içeren üst yönetim destek sistemlerinden de bahsedilecektir.

2.3.1. Veri İşleme Sistemi

Elektronik Veri İşleme Sistemi; bilişim sistemlerinin ilk çeşididir. Manuel veri işlemeden makine yardımlı veri işleme sistemlerine, oradan da elektronik veri işleme sistemlerine dönüşmüştür (Tekin ve diğ., 2003: 184). Genel olarak örgüt faaliyetlerinden doğan kayıtları izleyen elektronik veri işleme sistemleri, örgütün

yürütmesi gereken günlük ve rutin işlemleri kaydeden, işleyen, güncelleştiren bilgisayarlı sistemlerdir (Sevim, 2006: 26).

Elektronik Veri İşleme Sistemleri üç temel süreç üzerine kuruludur. Bunlar sırasıyla; 'kaydetme', 'işleme' ve 'raporlama'dır. Bu veri işleme süreçlerinin sonundaki amaç ise çeşitli kaynaklardan elde edilen veriler yardımıyla, örgütlerin yönetsel ve örgütsel fonksiyonlarını yerine getirmeleri konusundaki etkinliklerini arttırmaktır (Tutar, 2006: 172).

Veri işleme sistemleri incelendiğinde, bu sistemlerin işlemleri yürütme ve kayıt tutma üzerinde yoğunlaştığı; çıktılarının periyodik olduğu ve katı bir programlamaya sahip olduğu görülecektir. Bu nitelikleri ile veri işleme sistemleri daha çok örgütün operasyonel düzeyinde çalışanların ihtiyaçlarına yönelik bilgiler yaratır ve sistem temel olarak örgütsel işlevlere dayalı olarak geliştirilir. Veri işleme sistemi; bilgi talebinde bulunanların sorularını yanıtlayamaması ve yalnızca verileri bilgiye dönüştürmesi nedeniyle yöneticilerin değişen bilgi ihtiyaçlarını karşılama bakımından yetersizdir. Sistem bu sınırlı özellikleri nedeniyle karar alma işlevini direk olarak desteklemez (Bengshir, 1996: 54). Fakat örgütte daha yüksek seviyedeki bilişim sistemleri için veri tabanı oluşturmaktır (HICKS: 1993'den aktaran Tekin ve diğ., 2003: 185).

2.3.2. Ofis Otomasyon Sistemi

Ofis otomasyonu, bir ofiste yapılan rutin işlemleri ve işlevleri otomatik hale getirmek amacıyla bilgisayar teknolojisinin kullanılmasını ifade etmektedir. Genel olarak çalışanların verimliliğini arttırmak amacıyla tasarlanmış olan kelime işlemci, elektronik mektup (mail), elektronik takvim, randevu, program ve planlama sistemi gibi unsurlardan oluşmaktadır (Sevim, 2006: 26).

Ofis otomasyon sistemleri, bireyler, gruplar ve örgütler arasında elektronik mesajların, belgelerin ve diğer iletişim formlarının toplanmasını, işlenmesini, kayıt edilmesini ve aktarılmasını sağlayan bilgisayar temelli bilişim sistemleridir (Tekin ve diğ., 2003: 186).

Ofis otomasyonu, günümüzde web üzerinden bir intranet aracılığıyla etkin bir biçimde kurulabilmektedir. Böylece ofis içi, bürolar arası ve şubeler arası iletişimi sağlamak çok kolay ve düşük maliyetlere yapılabilmektedir (Tutar, 2006: 197).

Örgütlerde elektronik posta, takvim, kelime işleme, şekil işleme, video konferans uygulamaları belge yönetim sistemleri, masaüstü yayıncılık en yaygın kullanılan ofis otomasyon sistemleri olarak sayılabilir.

2.3.3. Yönetim Bilgi Sistemi

Yönetim Bilgi Sistemleri, kavramsal olarak “Yönetim, Bilgi, Sistem” kavramlarından oluşmakta olup, yönetim ve bilginin birlikte irdelenmesi, bunların bir sistem içinde bütünleştirilmesi düşüncesine dayanmaktadır. Örgüt yönetimi için gerekli olan zamanlı, ilgili, anlamlı iç ve dış bilgilerin sağlanması; ancak, böyle bir düşünceden kaynaklanan bilgi sistemlerinin geliştirilmesi ve kullanılmasıyla olur (Sevim, 2006: 27).

Yönetim Bilgi Sistemleri (YBS), bir yönetim destek sistemi olup, bir örgütün mevcut faaliyetlerinin planlanması ve kontrolü ile örgütün gelecekteki performansının tahmin edilmesine olanak sağlayan rutin, özet raporlarının hazırlanmasını ve sunulmasını sağlamaktadır (Laudon ve Laudon, 1993: 506’dan aktaran Tekin ve diğ., 2003: 185).

YBS, bilgi işleme sistemi olarak, bilgisayarlardan, faydalanmasına rağmen, bilgi işleme işinden daha çok yönetime ve idari bölümlere bilgi temin etme işinin yapıldığı bir sistemdir. YBS, bir kurumun tamamına yönelik karar verme sistemine yardım etme işlemidir (Kuşçu, 2000). Bu doğrultuda örgütün yönetimle ilgili veri kaynaklarını bir sistem bütünlüğü içinde toplayıp, örgütün günlük işlerine bilgi desteği sağlar ve çeşitli düzeylerdeki yöneticilerin taktik ve stratejik kararlarına destek vermeyi hedefler (Tutar, 2006: 177).

Veri işleme sisteminden farklı olarak örgütün tüm işlevlerini destekler ve tüm işlevler arasındaki bilgi akışını bütünleştirir. Fakat YBS, yan yapısal nitelikteki kararlara etkili destek sağlarken, yapısal olmayan ve programlanamayan nitelikteki sorunların çözümünde alınacak kararlara istenilen desteği veremez. Bu ihtiyacı ise gerek veri

işleme gerek yönetim bilgi sistemi temeline dayalı olarak geliştirilen karar destek sistemleri karşılamaktadır (Bengshir, 1996: 84).

2.3.4. Karar Destek Sistemleri

Veri işleme ve yönetim bilgi sistemlerinden sonra karar alma da bilgisayar kullanımının nihai görünümü karar alıcıların bütün veri yığınlarına erişip farklı varsayımlar altında bilgisayar modelleri çalıştırdıkları karar destek sistemleridir (Kraemer ve Dedrick, 1996: 10).

Günümüzde, teknolojik gelişmelerin ulaştığı nokta ve bu gelişmenin büyük bir hızla devam etmesi, ekonomik, toplumsal ve beşeri ilişkilerin yoğunluk ve önem kazanması karar verme ortamını geçmişe oranla çok daha karmaşık ve belirsiz bir hale getirmiştir (Soyuer ve Kocamaz, 2002: 4).

Artık işletmelerde karşılaşılan birçok problemin çözümü; disiplinler arası bir yaklaşım, bütünsel bir bakış açısı, analiz ve sentez uygulaması ve bilgisayara dayalı bir sistem modelini gerektirmektedir. Karar Destek Sistemleri (Decision Support Systems-DSS), işletme yönetimi alanında bu ihtiyacı karşılamaya yönelik olarak uygulanan, bilgisayar destekli bilgi sistemleridir (Lucas, 1976'dan aktaran Soyuer ve Kocamaz, 2002: 6).

Yönetim Bilgi Sistemleri, rutin, yapılandırılmış ve önceden tahmin edilen kararların alınmasına destek sağlamada başarılı olmuştur (Tekin ve diğ., 2003: 191). Buna karşılık karar destek sistemleri; ileri düzeyde kolaylıkla tanımlanamayan, çabuk değişen, yarı yapısal veya yapısal olmayan sorunların çözümünde yöneticilere yardımcı olmaktadır. Bunu da çeşitli model ve araçları, veri tabanı aracılığıyla yöneticilerin kullanımına sunarak yapar (Sevim, 2006: 27).

Karar destek sistemlerinin dört temel unsurundan bahsedilebilir (Nakip, 2006:34):

1. Veri Tabanı: Değişik kaynaklardan elde edilmiş olup, yeterli ölçüde farklılaştırılarak depolanmış bilgilerdir. Kolaylıkla yenilenebilir ve analizlere dahil edilebilir.
2. Raporlar: Karar destekleme sistemi, en basit amaçlı tablodan başlar, en girift şekiller, grafikler ve analizlere kadar geniş bir yelpazeyi içine alır; tanımlayıcı bütün istatistik tekniklerini kapsar.

3. Bilgisayar Destekli Analiz Sonuçları: Karmaşık veriler üzerinde işlemler yapabilmek için karar destekleme sisteminin bilgisayar destekli olması şarttır. Karar vermede etkin olarak kullanılabilen regresyon, korelasyon, varyans, diskriminant, kümeleme gibi çok değişkenli analizler, ancak bilgisayar ortamında kullanılabilir.
4. Modeller: Karar destek sistemlerini, Yönetim bilgi sisteminden ayıran en önemli özellik, model esaslı olmasıdır. Modeller, alternatifleri test ederek, daha gerçekçi hedefler kurmaya çalışır.

KDS, karar alma işleminde yöneticiyi destekleyen bilgi sistemidir. KDS, karmaşık problemleri çözebilmek için insan zekası ile bilgi teknolojisinin etkileşim içinde harmanlandığı bir sistemdir. Bu nedenle KDS, ne yalnızca insan tabanlı ne de yalnızca bilgisayar destekli bir sistemdir. Karar alma sürecinde bilgisayar donanımı ve yazılımı desteğiyle, karar alıcının ihtiyacı olan bilgiyi üreterek, yönetime karar desteği sunan etkileşimli bilgi sistemidir (Tutar, 2006: 178).

Sistem genel olarak periyodik ve özel raporlarla sorunların tanımına, simülasyon ve matematiksel modelleri ile de çözüme katkı sağlamaktadır. Geçmişteki verileri modeller aracılığı ile işleyerek gelecekle ilgili tahminler yapmaya ve karar alternatifleri oluşturmaya katkı sağlar. Senaryolar şeklinde oluşturulan veri tabanlarına dayalı karar alternatiflerinin karşılaştırılmasına olanak tanır (Bengshir, 199: 88).

Karar Destek Sistemleri belli başlı özellikleri şunlardır (Soyuer ve Kocamaz, 2002: 8):

- Günümüzde işletmelerde, karar sürecinde kullanılan veri miktarının çok fazla olması nedeniyle, KDS genellikle bilgisayar destekli olarak işleyen bir bilgi sistemidir.
- KDS işletmelerde özellikle, programlanmamış veya yarı programlanmış karar problemlerinin çözümü sürecinde yardımcı olmak üzere tasarlanmış bir sistemdir.
- Yöneticinin sorularına uygulamalı, örnekli ve hızlı şekilde cevap verir.
- Yöneticinin yargısal yaklaşımına gerek duyulan karar problemlerinin çözümünde, "Eğer, ne yaparsak?" şeklindeki sorulara senaryolar üretir.
- KDS uygulamada daima on-line çalışır.

- KDS 'de model oluşturma ve simülasyon teknikleri ağırlıktadır.
- KDS yöneticinin ihtiyaç duyduğu bilgileri ve karar alternatiflerini görsel ve yazılı raporlar, dokümanlar ve grafiklerle sunar.

Yukarıda sıralanan özellikleri çerçevesinde KDS, kapsamlı bir veri tabanı ile desteklenmiş bir model tabanına sahip, kullanıcının kolaylıkla diyalog kurabildiği, esnek bir yapıya sahip ve geliştirilmeye açık bilgisayar destekli bir sistemdir (Turban, 1990:109'dan aktaran Soyuer ve Kocamaz, 2002: 9).

Bilgisayarlar daha çok yapısal nitelikteki sorunların çözümünü destekler, yöneticiler ise yargı ve sezgileri yardımıyla yapılan analizleri yönlendirmek suretiyle yapısal nitelik taşımayan sorunların çözümünden sorumludurlar. Karar destek sistemleri, işte bu iki uç özellik arasında yer alan sorunların çözümünde bilgisayarların ve yöneticilerin özelliklerini bütünleştirici rol oynar. KDS bünyesindeki matematiksel modeller yardımıyla yöneticinin isabetli kararlar almasını sağlayarak karar alma etkililiğini artırmaktadır (Bengshir, 1996: 92).

KDS karmaşık analitik modeller ve yöneticinin yargısal kararları üzerine kurulmuştur. KDS yöneticilere alternatifler sunar, bu alternatifler arasından seçimi yönetici yapar ve sistem bu işlemleri yaparken yöneticiye zaman kazandırır. KDS karar sürecini destekleyen bir sistemdir. Yönetici isterse girdiler ve çıktılar üzerinde değişiklikler yapabilir (Soyuer ve Kocamaz, 2002: 9).

Diğer taraftan işletmelerde KDS tarafından destek verilen faaliyetlerden bazıları ise şunlardır (Inman, 1990:22'dan aktaran Soyuer ve Kocamaz, 2002: 9).

1. Trend analizleri.
2. Çalışanlara ilişkin yaş, cins, eğitim vb. demografik verilerin analizi.
3. Sorgulama ile anlık problemlerin cevaplamaşı.
4. Özet karşılaştırmaların yapılmaşı.
5. Alternatif seçim analizleri.
6. Korelasyon analizi.
7. Dışsal raporların analizi.
8. Oyun analizleri.
9. Rakiplere ve pazar koşullarına göre savunma analizleri oluşturulmasını

kolaylaştıracaktır.

Yönetim kademelerinde yukarı doğru çıktıkça yöneticilerin kısa ve orta vadeli kararlarına destek verir nitelikte işleyen karar destek sistemlerinin yanında uzun vadeli kararlara esas teşkil edecek üst yönetim bilgi sistemleri gibi bilişim teknolojilerine de rastlanılmaktadır. Ayrıca bazı işletmelerde uzman sistemler ve yapay zeka gibi teknolojik sistemlerden de yararlanılmaktadır.

2.3.5. Üst Yönetim Bilgi Sistemleri

Üst Yönetim Bilgi Sistemlerini geliştirme fikri, yöneticileri bilgisayarlar konusunda üst düzeyde bilgilendirmek yerine; bilgisayarları yönetimle ilgili bilgilerle donatarak yönetsel zekaya kavuşturmak düşüncesinden doğmuştur (Bengshir, 1996: 120).

Üst Yönetim Bilgi Sistemleri (ÜYBS), karar destek sistemleri ve bilgi raporlama sistemlerinin özelliklerinin çoğunu kombine eden bilişim sistemleri olup, odak noktaları tepe yönetimin stratejik bilgi gereksinimlerini karşılamaktır (Tekin ve diğ., 2003: 194).

Yöneticilerin bilgi ihtiyaçlarını karşılamaya ilaveten planlama, analiz yapma ve iletişim ihtiyaçlarını gideren ÜYBS aslında yönetim bilgi sistemlerine KDS'lerinin unsurlarının (modelleme ve sorgulama) katılmasıyla tasarlanmıştır (Bengshir, 1996: 122).

Bu açıklamalar ışığında bir üst yönetim bilgi sisteminin özellikleri şu şekilde özetlenebilir (Laudon ve Laudon, 1993: 329'dan aktaran Tekin ve diğ., 2003: 194).

- Tamamen üst yöneticiler için düzenlenirler.
- Teknik uzmanlara gereksinim olmadan üst yönetim tarafından kullanılabilirler.
- Örgüt dışı (çevre) ile ilgili büyük miktarda gereksinim duyarlar.
- Yapılandırılmış ve yapılandırılmamış içermektedirler.
- Güncel grafik, metin programları ile iletişim teknolojilerini kapsarlar.

İyi bir üst yönetim bilgi sisteminin sahip olması gerekli özellikleri şu şekilde belirtmek mümkündür (HICKS: 1993'den aktaran Tekin ve diğ., 2003: 195):

- Kolay kullanılabilir donanım unsurları (dokunmatik ekran gibi) kritik öneme

haizdir.

- Önemli ve kritik bilgileri içerdiklerinden üst yönetim bilgi sistemleri güvenilir olmalıdırlar.
- Üst yönetim bilgi sistemleri "eğer-ise" analizlerini ve bir defalık (ad hoc) sorgulamaları desteklemelidirler. Bu nedenle üst yönetim bilişim sistemleri KDS'nin bazı modelleme yeteneklerini içermelidirler.
- Üst yönetim bilgi sistemleri yöneticiye verileri inceleme ve gerektiğinde analiz etme olanağı sağlamalıdırlar. Yöneticiler özet bilgi tercih etmekle beraber gerektiğinde ayrıntılara da göz atma olanağına sahip olmak isterler.
- Bilgiyi gözden geçirirken, yönetici sıkça bilginin değişik bölümlerini yorumlarıyla birlikte örgüt içindeki başka kişilere ve bölümlere göndermek ister. Bu nedenle üst yönetim bilişim sistemleri kesme-yapıştırma, basit kelime işleme ve elektronik posta yeteneklerine sahip olmalıdır.

Son olarak ÜYBS'ni KDS'den ayıran temel farklılıkları belirtmek gerekirse (Bengshir, 1996: 122):

- KDS model ağırlıklı ve veri yoğun bir yapıdadır; ÜYBS 'de ise bilgi temeli daha ağırlıklıdır.
- KDS'de yer alan kararlar tekrar eden bir niteliğe sahiptir. ÜYBS 'de ise istisnai durumlar için kararlar alma söz konusu olabilmektedir.

2.3.6. Yapay Zeka ve Uzman Sistemler

Uzman sistemler (US), yapay us (zeka) olarak tanımlanan ve geliştirilme çalışmaları süren bir sistemin alt öğelerini oluşturmaktadırlar. Uzman sistemler, belirli bir konuda uzmanlaşmış kişilerin, o konu ile ilgili bilgisayara aktarılmış bilgilerini kullanarak, sorunlara çözüm getiren bilgi temelli sistemlerdir (Tutar, 2006: 189). Gelişmiş bir uzman sistem, bilgi tabanı (bilgi bankası), yorumcu makine (kullanılan yöntemleri temsil eder), bilgi üretim alt sistemi (yeni kuralların eklenmesine olanak sağlar), ve açıklayıcı alt sistemden (sorun çözümede kullanılan yöntemleri açıklar.) meydana gelmektedir (Kağnıcıoğlu, 2006: 221).

Bir uzman sistemi oluşturan temel unsurlardan en önemlisi sahip olduğu bilgi bankasıdır. Uzman sistemlerin içinde yer alan bilgi gerçekler ve sezgisel yöntemlerdir. Gerçekler bir bilim dalında uzmanlarca üzerinde genel olarak uzlaşmaya varılmış, basılı eserlerde yer alan, herkes tarafından paylaşılabilen bir bilgi birikimidir. Sezgisel yöntemler ise, bir sahada uzman seviyesinde karar vermeyi modelleştiren çoğunlukla özel, çok az tartışılmış, kullanıldığında iyi bir yargıya vardırıan kurallar zinciridir (Önaçan, 2005: 25). Bu nedenle uzman sistemin performans düzeyi sahip olduğu bilgi bankasının kalitesiyle ve büyüklüğüyle doğrudan alakalıdır.

Uzman sistemler genellikle ihtisas konularında danışılan ve karar vericiye görüş belirten bir uzman gibi çalışırlar. Günümüzde pek çok alanda uzman sistemlerden yararlanılmaktadır. Örneğin, hastanelerde bakteriyolojik hastalıkların teşhisi veya otomotiv imalat ve bakım-onarım sektörlerinde elektrikli dizel motorların kötü çalışma nedenlerinin belirlenmesi gibi konularda uzman sistemler kullanılabilir (Tekin ve diğ., 2002: 6).

Yapay zeka tasarımları bilgisayarlar aracılığıyla, insanın ussal etkinliğini olabildiğince taklit etmek ve aynı zamanda insanın ussal etkinlik yeteneğini geliştirmeyi hedeflemektedir. Bilgi teknolojileri alanında yaşanan gelişmeler uzman sistemlerin her alanda artarak kullanılmaya devam edeceğini göstermektedir (Tutar, 2006: 188).

BÖLÜM 3: BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖRGÜTSEL ETKİLERİ

Organizasyonlarda bilgi teknolojileri kullanımı son yıllarda daha da derinleşip yaygınlaştı. Ucuzlayan ve daha da güçlü hale gelen BT, tüm organizasyon çapında artan teknoloji gücünü çok sayıdaki çalışanın hizmetine sundu. Taşınabilen bilgisayarlar birçok çalışan için vazgeçilmez bir iş arkadaşı haline geldi. Bilgisayar kullanımındaki değişim hızla devam edip organizasyon ağları ile birbirine bağlandı ve internet tüm insanları bir araya getirdi (Kraemer ve Dedrick, 1996: 1).

BT veriyi işleyen, bilgiyi toplayan, elde edilen materyali depolayan, bilgiyi yayan ve iletişimi hızlandıran işlevleriyle, kullanıcılar, onların işleri ve iş çevreleri üzerinde önemli etkilere sahiptir (Aksoy 2005: 2). Son yıllarda Bilgi teknolojileri kullanımının, örgütsel süreçlerdeki değişim üzerinde başlatıcı, kolaylaştırıcı ve imkân sağlayıcı etkileri daha da belirgin bir şekilde görülmeye başlandı (Chan, 2000'den aktaran Aksoy 2005: 2).

Günümüzde organizasyonlarda bilgi teknolojilerinin kullanımı çalışma şartlarından, örgütsel yapıya, insan kaynakları yönetiminden işyerinin yeniden yapılanmasına kadar ilgili bütün alanlarda örgüt işleyişine etki etmiştir. Bilişim teknolojileri, dikey örgütlenmiş büyük örgütler yerine birbiri ile irtibatlı alt gruplar şeklinde yatay örgütlenmeye (şebeke tipi örgütler) zihinsel ve bedeni gücün birbirinden ayrılmasına dayanan net bir işbölümü ve yakından denetim yerine düşünme ve eylemi birleştiren esnek firma anlayışını, klasik emir-komuta ilişkisi yerine ekip çalışması ve çalışanların katılım mekanizmalarının işletildiği yeni demokratik yapılanmalara geçişte organizasyonlara büyük imkan ve fırsatlar verdiği görülmektedir (Kök, 2006:2).

Bilgi teknolojilerinin örgütler üzerine etkileri genel anlamda örgüt kültürüne, örgütsel yapıya, yönetim süreçlerine, personel ve iş kapsamına etkileri olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

3.1. Örgüt Kültürü Üzerindeki Etkisi

Tutum ve davranış kalıpları, inançlar ve değerler sistemi, yönetim tarzları, gelenekler, kurumun vizyonu ve uzun dönemli amaçları kültür kapsamında düşünülebilir. Toplumların sahip oldukları kültürel değerler gibi, kurumların da amaçları, çalışma yaşamına bakış açıları, ilke ve değerleri, politikaları ve uygulamaları yönünden

kendine has özellikleri vardır ve bu özellikler kurumları birbirinden ayırır. Literatürde kurum kültürü dendiğinde genellikle kurumlarda konuşulan ve konuşulmayan kurallar, varsayımlar, değerler ve düşünce biçimleri anlaşılmaktadır. Bunlar o kurumda nasıl davranılması gerektiğini, iş arkadaşlarına, çalışanlara, yöneticilere ve müşterilere gösterilmesi gereken davranış biçimlerini belirlemektedir (Önaçan, 2005: 5).

Örgüt kültürünün çalışanların bilgi, yetenek ve tutumlarının şekillendirilmesinde de önemi büyüktür. Zaten örgütlerde elektronik işlemlerin artmasıyla beraber açıklık, dürüstlük, güven, yenilik, yaratıcılık, şeffaflık ve bilginin paylaşımı gibi temel değerler yeni boyutlar kazanmaya başlamıştır (Erdal, 2003: 545).

BT; amaç, vizyon, yapı, strateji, ödül sistemleri, eğitim programları, değerler ve örgütsel yaşama ilişkin yeni kuralları ile kültürel alanda büyük değişim ve gelişmelere neden olmaktadır. Bu gelişmelerden biri, BT'nin bütün örgüt çalışanlarına zamanlı ve doğru bilgiler sağlayarak bireysel düzeyde işgöreni özgürleştirilmesi, kendini kanıtama ve gerçekleştirmesine olanak tanınmasıdır. Dolayısıyla, işgören sadece emirleri uygulayan birey olmaktan çıkarak, edindiği bilgilerle kendi işiyle ilgili kararlarda söz sahibi olabilmektedir (Kurulgan, 2004:180).

İkinci önemli husus, BT aracılığıyla işgörenin eğitilmesi konusudur ki BT sağladığı elektronik bilgi paylaşma platformları aracılığıyla, işgörenlerin niteliklerini devamlı olarak yenilemelerine imkan sağlamaktadır (Kurulgan, 2004:182).

Sonuç olarak BT, örgüt kültürünü; hizmet içi eğitimde sağladığı olanaklar ve çalışanların kendini kanıtama ve gerçekleştirmesi yönünde yaptığı katkı nedeniyle genel anlamda olumlu yönde etkilemektedir.

3.2. Örgüt Yapısı Üzerindeki Etkisi

Bilgi teknolojilerinin örgüt yapılarına etkileri konusunda yapılan araştırmaların odağında bu yeni teknolojilerin örgüt yapılarını merkezileştirdiği ya da yerelleştirdiği meselesi vardır. Bu konuda yapılan araştırmalarda birbiriyle çelişen sonuçlar ortaya konulmuştur (Kök, 2006: 131).

Ancak detaylı bir çalışma yapıldığında, teknolojilerin örgütlerin otorite ve kontrol yapısında, denetim alanı üzerinde, örgütsel düzey sayısında ve departman sayısı üzerinde etkileri olduğu görülmektedir (Bensghir, 1996: 239).

3.2.1. Merkezileşme ve Yerelleşme

Bilgi teknolojilerinin örgüt yapılarına etkilerini inceleyen yazın gözden geçirildiğinde, birbirinden farklı hatta birbirine zıt görüşlere ve bulgulara rastlanılmaktadır. BT'nin organizasyon yapısı üzerine etkileri konusunda çalışma yapan yazarların bir kısmı; BT'nin organizasyon yapısında merkezileşme eğilimini arttırdığını, diğerleri ise tersine yerelleşme eğilimine yol açtığını ileri sürmüşlerdir. Bilgi teknolojilerinin örgütsel yapı üzerindeki etkileriyle ilgili savunulan bir diğer görüş ise, bilgi teknolojilerinin hiçbir değişime neden olmadığı yönündedir (Bensghir, 1996: 243).

Simon, bilgisayar ortamındaki karar işlevlerindeki erişim gücü nedeniyle merkezileşmenin ortaya çıktığını belirtmiş ve Whisler da bu durumu BT'nin karar alma gücünü yukarı kademelere doğru kaydırması ile ilişkilendirmiştir (Kurulgan, 2004: 181).

Bilgi teknolojilerinin yerelleşmeyi arttıracığı görüşünü savunanların temel noktası ise, teknoloji kullanımının örgütlerde yukarı ve aşağı bilgi akışını kolaylaştırarak gerek çalışanların gerekse normal vatandaşın yönetim ve karar alma faaliyetlerine katılımını arttıracığı yönündedir (İzci ve Arslan, 2004: 43).

Bilgi teknolojilerinin örgütsel etkileri ile ilgili sunulan bu iki zıt görüşü bir tarafa bırakan bir üçüncü görüş de, bu teknolojilerin örgüt yapılarında herhangi bir değişime neden olmadığı yönündedir. Bilgi teknolojilerinin örgüt yapılarına etkilerini inceleyen Robey bu konuda genel bir kaniya varmak için incelemeye alınan organizasyonun içinde bulunduğu çevrenin (durağan-dinamik) nasıl olduğunu göz önüne almak gerektiğini savunmuştur (Tekin ve diğ., 2003: 226).

Kuruluşların merkezi yada yerel yapılanmayı seçmelerinde değişik faktörlerin rolü bulunmaktadır. Sanayi toplumu örgütleri için merkezileşme ya da yerel yapılanma kararında, kuruluşun yönetim felsefesi, faaliyet konusu, örgüt kültürü, hukuki düzenlemeler, pazar dinamiklerinin yapısı, işletme büyüklüğü, büyüme potansiyeli,

denetleme tekniklerine sahip olma, kuruluşun coğrafi yayılma derecesi ve sahip olduğu personelin nitelikleri belirleyici olmaktadır. BT ile donatılan bilgi toplumu örgütlerinde merkezi-yerel yapılanma kararında artık işletme büyüklüğü ve büyüme potansiyeli, denetleme tekniklerine sahip olma gibi faktörler önemini kaybetmektedir. Örneğin BT ve sistemleriyle desteklenen örgütlerin denetim işlevi bu sistem içinde kendiliğinden gerçekleşeceği için denetim tekniklerine sahip olup-olmaması, bu tercihte bir kriter olarak dikkate alınması fazla anlam ifade etmemektedir. Dolayısıyla önceden zorunluluk olarak görülen kimi faktörler bugünün örgütlerinde BT desteği ile önemini kaybederek bu kararın verilmesinde birer kriter olmaktan çıkmıştır (Bensghir, 1996: 246).

Yetenekleri ve kapasiteleri hızla artan BT örgüt tasarımında gerek merkezi, gerek yerel yapılanmaya olanak tanımaktadır. Her iki şekilde yapılacak örgüt tasarımının BT'nin sunduğu olanaklarla örgütsel etkililik bakımından fazla bir farkı kalmamıştır. Nitekim örgüt içi yatay-dikey iletişim kanallarının etkili çalışmasıyla her türlü bilgi merkezde toplanabildiği gibi, dağıtık sistemlerin sunduğu olanaklarla da kontrol ve eşgüdümü kolaylıkla sağlayan yerel yapılanmaya gidilebilmektedir. Burada belirleyici olan, kuruluşun yönetim felsefesi, tercihi, faaliyet konusu ve örgüt kültürüdür (Bensghir, 1996: 247).

3.2.2. Otorite ve Kontrol

Yönetim işlevleri evrensel anlamı ile planlama örgütlenme, yürütme koordinasyon ve kontrol işlevlerinin bir perspektifi olarak değerlendirilmiştir. Otorite ve kontrol yönetim olayında, yöneten ve yönetilen ilişkisinin doğal sonucu olarak değerlendirilmektedir (Kök, 2006: 133). Yönetimsel güç kaynaklarından biri olan otorite, yasal güç ile eş anlamda kullanılmaktadır (Kurulgan, 2004: 181). Kontrol, kişisel etkileşim süreci olarak tanımlandığında örgüt içinde bireyin astlarını, üstlerini ya da meslektaşlarını etkilemesi anlamına gelmektedir (Tekin ve diğ., 2003: 227). BT, örgütlerde daha önce bireyler tarafından yapılan kontrol etkinliklerini üstlenerek hata yapma olasılığını en aza indirmektedir. BT kullanımı ile birlikte, örgütlerde olası bir başka değişim de yetki ve kontrol çizgisinin belirsizleşmesi beklentisidir. Bunun temel nedeni ise, daha önceleri bölüm düzeyinde gerçekleştirilen kontrollerin günümüzde BT aracılığıyla yapılmasıdır (Öğüt, 2003: 75).

Bilişim teknolojilerinin kullanımıyla birlikte kontrol işleminin nasıl şekilleneceği konusundaki ilk beklenti, örgütteki kontrolün merkezileşeceği, kontrol etme yetkisinin merkezde toplanacağı ile ilgilidir. Nitekim örgütlerde geniş hacimdeki bilgilerin bilgisayar ve bilgisayar destekli sistemler aracılığıyla işlenmesi ve yönetilmesi, örgütün karar ve kontrol alanlarını birleştirmekte ve dolayısıyla bu alanlarla ilgili yetkilerin üst yönetimde toplanmasına neden olmaktadır (Bensghir, 1996: 248).

Ancak bilişim teknolojilerinin itici gücü oluşturduğu post-kapitalist paradigmda esnek bir örgüt tanımı içerisinde yapılan yaklaşımlar, bir taraftan merkezileşmeyi imkansız kılacak şekilde adem-i merkezileşme sağlandığı üzerinde dururken, diğer taraftan da bilişim teknolojilerinin karar mekanizmalarının aşağılara doğru kaydırıldığına dikkat çekmiştir. Bu görüşe göre rekabetçi ve yenilikçi olmayı gerektiren yeni piyasa şartlarında bilişim teknolojileri sınırlı sayıdaki güç ve otoritenin ve kontrol yetkisinin, tüm düzeylere yaygınlaştırılmasını sağlayacaktır (Kök, 2006: 134).

Özetle bilişim teknolojileri, organizasyonlarda daha önce bireyler tarafından yapılan kontrol etkinliklerini üstlenerek hata yapma olasılığını azaltmaktadır. Bilişim teknolojileri kullanımı ile birlikte organizasyonlarda olası bir başka değişiklik de yetki ve kontrol çizgisinin belirsizleşmesi beklentisidir. Kontrol işinin bilgisayarlara aktarılması ile gerçekleşmesi beklenen bir başka sonuç da bireyin davranışlarının daha sıkı takip edilebilmesidir (Tekin ve diğ., 2003: 227).

3.2.3. Denetim Alanı

BT'nin örgütler üzerine etkilerinden biri de denetim alanında olmaktadır. Denetim alanı, bir yöneticiye ya da bir üste rapor veren ast sayısını ifade etmektedir. BT'nin denetim alanına bilinen ilk etkisi, operasyonel düzeyde çalışan (veri giriş operatörleri, ödünç verme bankosundaki görevliler gibi) işgören sayısında yarattığı azalmadır. Bundan dolayı işgören sayısındaki düşüşe koşut olarak, denetim alanının da daralacağı varsayımdır (Öğüt, 2003: 76). Fakat Whisler, denetim alanında göze çarpan azalmayı bilgisayarlaşma ile doğan kontrolün merkezileşme derecesine bağlamaktadır. Ona göre bilgi teknolojileri örgütlerde kontrolün merkezileşmesine neden olarak, kısa dönemde örgütün operasyonel düzeyinde; uzun dönemde de örgütün yönetsel düzeyinde denetim alanında azalışa neden olmaktadır (Whisler, 1970'den aktaran Bensghir, 1996: 249).

Yukarıda belirtilen her iki varsayımın ötesinde günümüz bilgi toplumu organizasyonların bazılarında ast-üst ilişkisi olmadığı için denetleyen denetleyici gibi görev ayırımına da gerek kalmamakta ve kurumsal sistem kendi içinde denetimi sağlamaktadır. Bu bağlamda sonuç olarak denetim alanı gibi kısıtlayıcı bir araca gereksinim olmadığı ileri sürülebilir (Tekin ve diğ., 2003: 227).

3.2.4. Örgütsel Düzey Sayısı

Örgütler büyüdükçe iletişim ve etkinlik sorunları ortaya çıkmaktadır. Örgütler bu sorunlarla mücadele edebilmek amacıyla denetleme ve yönetme yetkilerinin bir kısmını alt kademelere delege etmektedirler. Böyle bir uygulama ise örgütlerin daha dik bir yapılanmaya yönelmesine neden olmaktadır (Kök, 2006: 136). Ancak, örgütlerde bilgi teknolojilerinin yaygın kullanım alanı bulmasıyla birlikte giderek daha çok sayıda makineler işgücünün yerine ikame edilmektedir. Bu durumun doğal sonucu olarak, artık denetleme ve yönetme fonksiyonları için önceden olduğu gibi yeni bir örgütsel düzey yaratılarak yetki devretme uygulamasına genellikle ihtiyaç kalmamaktadır (Öğüt, 2003: 76).

Sonuç olarak bilgi teknolojilerinin sunduğu olanaklarla faaliyet gösteren bilgi tabanlı örgütler açısından büyük ölçüde bilgi işleme işlevinden oluşan denetleme işlevini yürütmek üzere, ayrı bir örgütsel düzey yaratma gereksiniminin ortadan kalktığı ileri sürülebilir. Bilgi çağına geçiş sürecinde, çok kademe içeren, hiyerarşik örgütler yerine; yalın örgütler (lean organizations) güncellik kazanmaktadır (Tekin ve diğ., 2003: 228).

3.2.5. Departman Sayısı

Bilişim teknolojilerinin organizasyonlarda yaygın biçimde kullanılmaya başlanması ile örgüt içinde bilgi işleme işlevi diğer birimlerin sorumluluğundan alınarak, tek bir merkezde yürütülmeye başlanmıştır. Bu değişikliğin bilgi işleme işlevini bir başka bölüme devreden birimlerin küçülmesine neden olduğu gözlenmektedir. Diğer taraftan, küçülen birimler bir araya getirilerek departman birleştirme yoluna gidilmektedir (Tekin ve diğ., 2003 :229).

Bilgi teknolojileri ve sistemleri ile birbirine bağlanan organizasyon birimleri, bilgi çağında kendine özgü nitelikler kazanan farklı işlevleri gerçekleştirmektedirler (Öğüt, 2003: 77).

Özetle bilişim teknolojileri; örgütlerin bölümlerinin birleşmesine, yeniden işlevsel olarak bölümlenmesine ve yeni bölümler kurulmasına neden olarak örgüt yapılarını doğrudan etkileyebilmektedir (Bengshir, 1996: 251).

3.3. Yönetim Süreçlerinde Değişim

Organizasyonlarda karar alma ve iletişim süreci, organizasyonları harekete geçiren ve işleyiş biçimine yön veren en önemli organizasyonel süreçlerden ikisidir. Bağlantı süreçleri olarak da ifade edilen bu ikiliden biri olan karar alma, hem örgütsel hem de yönetsel süreç olarak örgütsel eylemin odağını oluşturmakta, iletişim süreci ise örgütün tüm alt sistemini (planlama, kontrol gibi) biçimlendirmektedir (Can, 1991: 169-175).

Yukarıda sözü edilen örgütsel süreçlerden; karar alma ve iletişim süreci, yapılan işlerin kapsamı ve çalışanların fonksiyonları ile sahip olmaları gereken nitelikler bilgi teknolojilerinden önemli ölçüde etkilenmekte ve destek almaktadır (İraz, 2004: 415).

3.3.1. Karar Alma Süreci

Örgütlerde yerine getirilmesi gereken en önemli işlevlerden biri olan karar alma, muhtemel alternatifler arasında seçim yapmaktır. Bu fonksiyon ise, birbiriyle ilişkisi olan şu alt unsurlarda yapılan işlerle gerçekleştirilir. Bunlar sırasıyla; amaç tespiti, bu amaçlara ulaşmada muhtemel sorunların tanımlanması, gerekli bilgi ve verilerin toplanması, değerlendirilmesi, alternatif yolların çıkarılması, bu yolların muhtemel sonuçlarının tahmin edilmesi ve bunlardan amaca en uygun olanın seçilmesidir (İraz, 2004: 415).

Bilgi teknolojileri karar alma işlevini bir bütün olarak; daraltarak, genişleterek ya da diğer sistemlere bağlayarak ve bu fonksiyonu oluşturan alt sistem unsurlarına yönelik olarak da, karar almada yapılması gereken araştırmaların hızını artırmak, seçim işini programlara bırakmak ve değerlendirmede kullanılan teknikleri değiştirmek suretiyle etkilemektedir (Whisler: 1970'den aktaran: Bengshir, 1996: 252).

Bilgi teknolojilerinin örgütlerde kullanılmaya başlanmasıyla birlikte karar alma sürecinde yaşanan birinci sonuç; daha önce ayrı olan karar merkezlerinin bir araya gelmesi ve bütünleşmesidir. Bu teknolojilerin (özellikle bilgisayarların) kullanımından önce örgütleri ayrı karar merkezleri oluşturmaya iten temel neden, her yöneticinin karar için gerekli bilgilere sahip olmaması ve bu bilgileri işleme ve değerlendirmede sınırlılıkların bulunmasıdır. Bu sorun karar verme yetkisinin devredilmesiyle çözümlenmeye çalışılmıştır. Böylece örgüt içinde farklı karar merkezleri doğmuştur (İraz, 2004: 415).

Büyük hacimlerde bilgi toplama, analiz etme ve saklama kapasiteleri ile bilgisayarlar, gerek karar için gerekli bilgilere zamanında erişme imkanı sağlayarak, gerekse karar vericiye çeşitli modeller yardımıyla mevcut alternatifleri daha etkili değerlendirme imkanı sunup rasyonel kararların alınmasına katkıda bulunarak kararların tek merkezden alınması için gerekli ortamı sağlamaktadır (Dawson, 1986'dan aktaran: İraz, 2004: 416).

Bilgi teknolojilerinden özellikle bilgisayarların yaygın kullanılmasıyla birlikte karar alma işlerinde ortaya çıkan ikinci sonuç, karar alma merkezindeki değişimdir (Whisler: 1970'den aktaran: Bengshir, 1996: 252). Bu değişim, bir önceki sonuca bağlı olarak kendini göstermektedir. Karar almada merkezileşme olarak ifade edilen bu sonuç ile, bilgi toplama ve işleme fonksiyonu alt düzeylerin sorumluluğunda kalırken, karar verme sorumluluğu giderek üst kademelere doğru kaymaktadır (Bengshir, 1996: 253).

Örgütlerde bilgisayarların yaygın olarak kullanılmaya başlanmasıyla birlikte karar alma süreci üzerine üçüncü etkisi, kararların ölçülebilir ve objektif olmasıdır. Bu sonuç; karar kurallarının bilgisayar programları aracılığı ile karar sistemlerine aktarılması ve rutin ve programlanabilir kararlarda sistem tarafından kişisel yanlılığın bertaraf edilmesiyle ortaya çıkmaktadır. Ayrıca bilgisayar programlarına aktarılan kararlar ölçülebilir kriterlere de kavuşmaktadır. Böylece alınan kararların objektif ve daha isabetli olması imkanı elde edilmektedir (Whisler: 1970'den aktaran: İraz, 2004: 417).

Diğer taraftan karar alma işlerinin bilgi sistemlerine aktarılması bazı riskleri de beraberinde getirmektedir. Karar alma işlerinin bilgi sistemlerine aktarılması ve kararın tamamen otomatik olarak sistem içinde verilmesi şu iki riski ortaya çıkarmaktadır (Whisler: 1970'den aktaran: Bengshir, 2004: 256).

Bunlardan ilki, sisteme aktarılan karar kurallarının ve karar modellerinin değişime bağlı olarak gözden geçirilmemesi nedeniyle yetersiz kalmasıdır. İkinci risk ise, örgütün sezgiye dayalı olarak değerlendirilmesi gereken bazı karar sorunlarına mevcut karar sisteminin cevap vermemesidir (İraz, 2004: 417).

Bilgi teknolojilerinin yukarıda sayılan katkıları ve riskleriyle birlikte, örgütlerde yaygın olarak kullanılmasıyla, karar alma işleminde belli başlı şu değişimlerin gündeme geldiği görülmektedir (Bengshir, 1996: 255, İraz, 2004: 418).

- Karar sistemleri ya da alanlarında birleşme ve bütünleşme,
- Karar almanın giderek yargılardan kurtularak ölçülebilir kriterlere dayanması ve rasyonelleşmesi,
- Bilgiye hızlı erişim sayesinde karar alma sayısında artış ve planlama döneminde kısıalma
- Bilgisayar kullanım alanından ve karar yapısından dolayı bazı kararlarda esnekliğin ortadan kalkması.
- Bilgilerin toplanması ve analiz edilmesinde sağladığı etkinlik sonucunda "daha nitelikli bilgilere" ulaşma imkanı sağlar.

3.3.2. İletişim Süreci

Örgütlerde çalışanların motivasyonu, yönlendirilmesi ve iş örgüt uyumunun sağlanmasında iletişim hayati rol oynamaktadır. İletişim olmadan yönetim bilgi girdilerini elde edemez, personel ne yapacağını bilemez, yöneticiler emir veremez, personel ve birimler arasında koordinasyon sağlanamaz. Bunu sağlayamayan örgütlerde verimlilikten söz etmek imkansız olacaktır (Dağ, 2000: 2).

Örgütlerin gelişim süreçleriyle ilgili çalışmalarda ortaya çıkan/görülen sorunların başında iletişimsizlik yatmaktadır. Özellikle kişiler, bölümler, ast-üst iletişimlerinde, çok önemli sorunlar yaşanmakta ve bu sorunlar doğrudan örgütlerin verimliliğini olumsuz etkilemektedir. Ayrıca örgütlerde katılımcı bir yönetim tarzının uygulamaya konulabilmesinin yolu da yoğun ve açık iletişimden geçmektedir (Dağ, 2000: 3).

BT, organizasyonda çalışanların bilgi paylaşımlarını üst seviyelere taşımaları ve etkin bir iletişim sürecinin oluşturularak, çift yönlü bilgi alışverişinin sağlanabildiği sağlıklı çalışma ortamının kurulabilmesi noktasında büyük kolaylıklar sağlamaktadır.

Günümüze kadar örgütlerde iletişim ve etkileşim ağırlıklı olarak yazışma, yüz yüze görüşme, telefon ve faks gibi iletişim araçlarına dayalı olarak sağlanmıştır. Günümüzde ise bilgi teknolojileri alanında yaşanan hızlı gelişmeler bu araçlara alternatif ya da destek olabilecek yeni araçlar – internet, web teknolojileri ve e-posta vb. birçok teknolojiyi örgüt çalışanlarının hizmetine sunmuştur (Bensghir, 2000: 1). Bu bağlamda Bilgi toplumu organizasyonlarının yoğun iletişim ağından oluştuğu gözlenebilir. Huseman ve Miles ortak yazdıkları makalelerinde, insan ve bilgisayarların sahip oldukları kısıtlılıkları giderecek şekilde birbirlerini tamamlayıcı olarak örgütlerde bir araya getirildiğinde, örgütsel iletişimin etkinlik kazanacağını savunmuşlardır (Bensghir, 1996: 258). Zaten Gelişen bilgi teknolojileri iletişim ve koordinasyon maliyetini gün geçtikçe düşürmektedir.

Sonuç olarak bilgi teknolojileri örgütlerde iletişimi değiştirmiş ve yeni gelişmeler sonucu giderek 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 iletişim üzerine etkileri konusunda Huseman ve Miles tarafından yapılan çalışmanın bazı sonuçları; (Huseman, 1988'den aktaran: Bengshir, 1996: 258).

- Yönetici bilgi sistemi, paralel iletişimden çok doğrudan iletişime olanak sağladığı için, geleneksel hiyerarşik örgütlerde geçerli olan paralel iletişimin olumsuzluklarını (mesajın üst kademedan alt kademeye ya da tersi yönde yeterince ulaştırılmaması gibi) ortadan kaldırarak mesaj filtreleme, çarpıtma ve gözardı 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.
- Bilgi teknolojileri aşırı iletişime neden olabilmektedir. Fakat aynı zamanda 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 gör÷lmektedir.

BÖLÜM 4: KAMU YÖNETİMİ VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Bilgi teknolojilerinin hızlı gelişimi, küreselleşmenin etkileri ve ağ ekonomilerinin yarattığı değişimler, sanayi devriminin paradigmasını da dönüşüme uğrattı. Bu paradigmanın bir ürünü olan hiyerarşik organizasyon modelleri üzerinde gelişen kamu yönetimleri, bir yandan devasa yapılar halinde büyürken, ters orantılı olarak verimliliklerini ve etkililiklerini de kaybetmeye başladı (Uçkan, 2003: 1).

Mevcut hali ile vatandaş denetimi ve katılımına kapalı bir yapı sunmakta olan kamu yönetiminin daha etkin ve fonksiyonel bir hale getirilmesi için vatandaşlar ile devlet arasında ve aynı zamanda kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi teknolojilerinden daha fazla yararlanılması bir zorunluluk haline gelmiştir (Aktan 2001: 1).

Demokratikleşme ve küreselleşme sürecinin bir sonucu olarak, çağdaş kamu yönetiminde sorunların çözümü, kitlelerin değişen kamu hizmeti tercihlerini iyi analiz edebilme ve bu yönde sistematik yaklaşımlar geliştirebilmeye bağlıdır ki, bilgi teknolojileri kullanımının bu konuda pek çok kolaylıklar sağladığı yadsınamaz (Leblebici vd., 2003: 504)

Bilginin en üst düzeyde paylaşımını mümkün kılan bilgi teknolojilerinin, gerek verimlilik ve etkililiğin artırılması gerekse demokratik denetim ve katılım imkanlarının zenginleştirilmesi amacıyla yönetsel süreçlere entegrasyonu sonucunda, bilgi devriminin paradigmalarına uygun bir kamu yönetim modeli ortaya çıkmıştır (Uçkan, 2003: 2). Bu modelin adı "e-devlet"tir.

4.1. E-Devlet

E-devlet bilgi ekonomisi modellerinin kamusal alana uyarlanmasından ibaret değildir. Tersine, bu model öncelikle siyasi, sonra da sosyo-ekonomik bir bağlamın zoruyla geliştirilmiş ve devletin "ekonomik verimlilik" hedefinden çok, yurttaşların katılım ve denetim talepleriyle belirlenmiştir (Uçkan, 2003: 4).

En geniş anlamıyla e-devlet, katılımcı bir yönetsel organizasyon modeli olarak "ağ yönetimi" (veya "e-yönetim") temelinde örgütlenmiş; tüm kamu yönetim birimlerinin birbirleri arasında bağlantılı ve yurttaşların erişimine açık olduğu; bilgi

teknolojilerinin etkin kullanımıyla kamu hizmetlerinin en az maliyet ve emek karşılığında en kaliteli bir biçimde üretilmesini sağlayan; nihai hedefi yurttaşların demokratik sürece katılım imkanlarının güçlendirilmesi bakımından "e-demokrasi"nin tesisi olan bir kamu yönetim biçimidir (Uçkan, 2003: 2).

E-devletle birlikte ortaya çıkan yönetim kavramı ise hükümetten daha kapsamlı bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Yönetişim sürecinin aktörleri; medya, çeşitli çıkar grupları, lobiciler, siyasi partiler, yasa yapıcılar, genel kamu, kamusal hizmet sağlayan kurumlar olarak sayılmaktadır (Özcivelek, 2002: 5).

Hatta temsili demokrasiden katılımcı demokrasiye geçiş tartışmaları yapılmakta, şeffaflığın artması ile birlikte yolsuzlukların azalacağı öngörülmektedir. Hesap verilebilirliğin artacağı, politik eşitlik imkanı ve ifade özgürlüğü e-devlet uygulamalarından beklenen faydalar arasında sıkça sayılmaktadır (Özcivelek, 2002: 6).

Kamu hizmetlerinde etkinliğin ve verimliliğin artırılması, katılımcılığın ve hesap verebilirliğin sağlanarak demokrasinin güçlendirilmesi, hizmet kalitesinin artırılması gibi nedenlerle bir çok ülkede kabul gören e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesi gereği, ülkemizde de tüm kesimler tarafından kabul görmektedir. Bu doğrultuda, e-Devlet hizmetleri başta olmak üzere, bilgi toplumuna dönüşüm yönündeki faaliyetler öncelikli olarak değerlendirilmektedir (DPT, 2005).

Kamu yönetiminde bilgi teknolojilerinin kullanılması, yönetim açısından daha düşük bir maliyet ve daha kaliteli hizmet anlamına gelirken, yurttaşlar açısından da daha az "yurttaşlık maliyeti" (zaman, emek, para), daha yüksek memnuniyet, daha etkin katılım ve daha fazla güven anlamına gelmektedir (Uçkan, 2003: 7).

Demokrasi ve kalkınma hedeflerinin ortaklığını temsil eden bir ulusal e-yönetişim stratejisi, ancak politika üretme ve karar verme mekanizmalarında en etkin demokratik katılımı sağlayarak Türkiye'yi bir "bilgi toplumu"na dönüştürebilir (Uçkan, 2003: 14).

Bu yönetsel dönüşüm süreci, teknolojilerin içselleştirilmesini, yani bu teknolojilerin yönetsel anlamda temsil ettiği paradigma dönüşümünün tüm örgütsel yapılar ve bürokrasi ağları içinde sindirilmesini; bu içselleştirmenin kurumsal düzenlemeler ile

yönetmel süreçlerin tümüne hakim kılınmasını gerektirmektedir. Ancak böyle kapsamlı bir dönüşümle, e-devletin siyasal, toplumsal ve ekonomik sonuçlarına ulaşılabilir (Uçkan, 2003: 8).

"Önce hizmet, sonra demokrasi", ya da "önce kalkınma sonra demokratik katılım" tarzı yaklaşımlar ülkemizi bilgi toplumuna değil, olsa olsa uluslararası bilgi ekonomisinin cirit attığı bir "bilgi pazarı"na dönüştürür (Uçkan, 2003: 14).

4.2. Türkiye’de E-Devlet

Ülkemizde gerek merkezi gerekse yerel yönetmel düzeylerde, bir çok iyi niyetli çalışma mevcuttur. Ancak yatay koordinasyon yapılanması geliştirilemediğinden ve girişimlerin birbirini ağ etkisi içinde desteklemesi sağlanamadığından, bu çabaların büyük bölümü sonuç verememekte veya olması gerektiğinden çok daha uzun bir sürece yayılmaktadır (Uçkan, 2003: 13). E-Avrupa+ girişimi ilk ara raporunda da belirtildiği üzere, Türkiye bilişim teknolojilerinin yaygınlığı ve sahipliği açısından diğer aday ülkelerden daha kötü bir durumda değildir. Fakat E-devlet uygulamalarının iyi planlanmazsa başarısızlığa uğrama riskinin olduğu belirtilmektedir (Özcivelek, 2002: 11).

Elimizdeki kaynaklar bellidir ve çok kısıtlıdır. Bugün Avrupa Birliği'nde bile eldeki kaynakların hangi alanlara yatırılacağı (bread or broadband şeklinde) sorgulanmaktadır (Özcivelek, 2002: 9). Türkiye'nin önceliklerinin doğru saptanarak; ülke çıkarlarını ve kamu yararını en üst düzeyde koruyan; dinamik bir biçimde birbirine bağlanabilme imkanı taşıyan pilot projelerle; gayri merkezi, yatay koordinasyona dayalı bir örgütsel yapının oluşturulması, tüm kamu yönetimini dönüştürecek ölçüde kapsamlı bir e-devlet modelinin hayata geçirilmesi için önem arz etmektedir (Uçkan, 2003: 12).

4.3. Türkiye’deki Başlıca E-Devlet Uygulamaları

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve özellikle internet, bilginin üretilmesi, depolanması, işlenmesi, iletilmesi, bütünleştirilmesi ve kullanımında yeni olanaklar sağlamaktadır. Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de kamu kurum ve kuruluşları bilgi teknolojilerinden giderek daha fazla yararlanarak, karar destek sistemlerini güçlendirmek, iş süreçlerini hızlandırmak, etkinliği artırmak ve harcamalarında tasarruf sağlayabilmek için proje ve uygulamalar geliştirmişlerdir.

Bunların başlıcaları İçişleri Bakanlığı Merkezi Nüfus İşleri Sistemi (MERNİS), Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık İstatistikleri Bilgi Sistemi, Gümrük Bakanlığı Gümrük Sistemleri Otomasyonu (GİMOP), Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü Bilgisayar Otomasyonu (VEDOP), Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı (UYAP), İçişleri Bakanlığı İl Envanteri Modernizasyonu (İLEMOD), Polis Ağı Oluşturma (Pol-Net), Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Bilgi Sistemi (TAKBİS), Milli Eğitim Bakanlığı Yönetim Bilgi Sistemi (MEB-NET) projeleridir (Yücetürk, 2001: 151).

Mernis Projesi, ilk defa 1974 yılında gündeme gelmiş ve 1976 yılında ihaleye açılmıştır. İhaleyi kazanan ODTÜ ile anlaşma yapılmış ve çalışmalara başlanmıştır. Çok uzun süren proje çalışmaları kimi zaman unutulmuş kimi zaman da pek çok tartışmaya konu olmuştur. Mernis projesinde 1996 yılında ancak 600 ilçenin nüfus bilgileri bilgisayar ortamına aktarılabilmıştır. 2000 yılında ise 923 ilçenin yazılımı tamamlanmıştır. 2001 yıl sonunda ise herkese vatandaşlık numarası verilmesi ve internet üzerinden bu numaraların öğrenilmesi aşaması gerçekleştirilmiştir. Diğer projelerin bilgi sistemlerinin, Mernis projesinin altyapısına bağlı olması nedeniyle bu proje, e-Türkiye bilgi sisteminin önemli bir parçasını oluşturmaktadır (Yücetürk, 2001: 151).

Gelirler Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem Projeleri: VEDOP (Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi) (www.gelirler.gov.tr) : Bu proje kapsamında halen 21 ilde 153 vergi dairesi elektronik ortamda hizmet verilmektedir. Yapılan incelemeye göre Türkiye genelinde toplanan vergilerin %80'i bu illerden sağlanmaktadır (Alodalı ve Arslan, 2006: 6).

Gümrük Sistemleri Otomasyon projesi (GİMOP), ülke çapında 48 noktada 56 gümrük idaresini ve 18 başmüdürlüğü birbirine bağlamaktadır. Türkiye'nin kamu sektöründeki ilk veri ambarı uygulamasını oluşturmaktadır. Bu proje ile gümrük mevzuatının ve rejimlerin geliştirilmesi, gümrük teşkilatının yeniden düzenlenmesi, gümrük mevzuatında yeknesak uygulama, personel kaynağının daha iyi kullanılması, dış ticaret istatistiklerinin daha hızlı ve etkin üretilmesi, daha etkili vergi tahsilatı ile seçici ancak daha etkili gümrük kontrolünü sağlamaya yönelik bilgisayar sisteminin geliştirilmesi ve uygulanması amaçlanmaktadır. Nisan 2001 itibarıyla tüm gümrük

işlemlerinin yüzde 83'ü elektronik ortamda yürütülür duruma gelmiştir (GİMOP, 2007).

Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Bilgi Sistemi (TAKBİS) projesine 2001 yılında başlanmıştır. Ülke genelinde tapu kadastro hizmetlerinin Coğrafi Bilgi Sistemi/Arazi Bilgi Sistemi felsefesi çerçevesinde analiz edilerek sorunlar ve çözüm yollarının bulunması, tapu kadastro hizmetlerinin bu yolla elektronik olarak yerine getirilmesi, yerel yönetimlerin ve ilgili kuruluşların teknik anlamda tapu ve kadastro ile ilişkilerinin belirlenmesi, yerel yönetimlere ve ilgili diğer kurumlara arazi bilgi sistemi mantığında doğru, güvenilir ve güncel bilgilerin sunulması amaçlanmaktadır (Yüçetürk, 2001: 152).

MOTOP (Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi) : 1992 yılından başlayarak 16 ilde 17 vergi dairesi elektronik ortamda işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. Nakil vasıtaları bilgileri ile mükellef bilgileri, vergi ve trafik cezaları elektronik ortamda izlenebilmektedir (Alodalı ve Arslan, 2006: 6).

Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP): Adalet Bakanlığı bünyesinde uygulanmakta olan projede öncelikle merkezi birimlerin daha sonra da taşra birimlerinin otomasyonu hedeflenmektedir. Bu proje sonunda Türkiye genelinde 7751 mahkeme, Cumhuriyet Başsavcılığı ve İcra dairesi aynı sisteme bağlanacaktır (Yıldız, 2003: 313).

Milli Eğitim Bakanlığı Yönetim Bilgi Sistemi (MEB-NET) projesine göre 1999 yıl sonuna kadar tüm altyapının tamamlanması, 2000 yılında da tüm ilk öğretim okullarının network ağı ile birbirlerine, internet ile de dış dünyaya bağlanması hedeflenmiştir. Ulusal eğitim ağının kurulması için Milli Eğitim Bakanlığı'nın koordinatörlüğünde Ulaştırma Bakanlığı, YÖK, DPT, TÜBİTAK ve Türk Telekom işbirliğinde Yönlendirme Kurulu oluşturulmuş ve çalışmalara başlanmıştır (Yüçetürk, 2001: 153).

İl Envanteri Modernizasyonu (İLEMOD) projesine 1996 yılında başlanmıştır. İl envanterlerinin ve kırsal altyapı hizmetlerinin uygulama ve izlenmesinde modernizasyon amaçlanmaktadır. Merkezi yönetimin taşra mülki kademeleri ile veri alışverişini gerçekleştirmek amacıyla sürdürülmektedir (Yüçetürk, 2001: 152).

4.4. Karar Alma Süreci

Karar alma süreci hem örgütsel hem de yönetsel süreç olarak örgütsel eylemin odağını oluşturmaktadır. Örgütlerde yerine getirilmesi gereken en önemli işlevlerden biri olan karar alma, muhtemel alternatifler arasında seçim yapmaktır. Bu fonksiyon ise, birbiriyle ilişkisi olan; amaç tespiti, bu amaçlara ulaşmada muhtemel sorunların tanımlanması, gerekli bilgi ve verilerin toplanması, değerlendirilmesi, alternatif yolların çıkarılması, bu yolların muhtemel sonuçlarının tahmin edilmesini içeren bir süreçlerden oluşan bir bütündür (İraz, 2004: 415).

4.4.1. Karar Kavramı

Örgütün amaçları olan ve bunların gerçekleştirilmesi için en iyi yol sayılan belli seçenekler arasından seçme işlemine karar verme diyoruz. Karar kavramı, hem son seçimi hem de seçeneklerin tanımlanmasını ve değerlendirilmesini içermektedir. Karar verme, bütün örgütlenmiş insan davranışlarının olduğu gibi, kamu yönetiminin de merkezini oluşturmaktadır (Ergun, 2004: 121).

4.4.2. Karar Verme Aşamaları

Karar verme süreci ile ilgili olarak bir takım aşamalar bulunmaktadır. Bunlar, sorunun duyulması ve tanımlanması, uygun çözüm yollarının araştırılması, seçeneklerin sonuçlarının değerlendirilmesi, en iyi çözüm yolunun seçilmesi ve kararın uygulanarak sonuçlarının değerlendirilmesi aşamalarıdır (Genç, 1998: 119).

4.4.3. Kararların sınıflandırılması:

Simon, kararları iki ayrı uça toplamaktadır (Simon, 1974'ten aktaran Ergun, 2004: 128):

Programlanmış kararlar; Bir yandan belli bir yönteme dayandıkları için her defasında yeniden verilmesi gerekmeyen, sık sık yinelenen ve tekdüze nitelikteki kararlar vardır, bunlara programlanmış kararlar denir. Bu tür kararlarda bilgi teknolojileri rahatlıkla kullanılabilir.

Programlanmamış Kararlar; Öte yandan, bir temele oturtulamayan, önemli sonuçlar doğurabilecek nitelikte ve her defasında yeniden üzerinde durulmasını gerektiren

programlanmamış kararlar vardır. Bu tür kararlarda bilgi teknolojilerinden, karar destek anlamında yararlanılabilir.

4.4.4. Örgütsel Karar Verme

Örgütün biçimsel amaçları vardır, bunlar, kamu yönetimi açısından bakıldığında, yurttaşlara hizmet sağlamak, doğal kaynakların korunması, ulusal güvenliğin sağlanması gibi amaçlardır. Kamu örgütlerinin bu biçimsel amaçlarının yanında, bir de görünmez amaçları vardır ki bunlar da bireylerin güvenlik, güç ve saygı kazanmak istemeleri vb. isteklerden kaynaklanan amaçlardır (Ergun, 2004: 124).

Alınan kararlarda usallık sağlamak için ilk olarak örgütün amaçlarını göz önünde tutmak gerekecektir. İkinci olarak, örgütün iyi bir iletişim ağına sahip olması gerekmektedir. Bu noktada bilgi teknolojilerinin bilgiyi depolama, işleme, bilgiyi karar verme sırasında yeniden ortaya sürme yönünde önemine değinmek gerekir (Ergun, 2004: 125). Alınan kararların operasyonel, taktik veya stratejik kararlar olmasına göre kullanılan bilgi teknolojileri farklılık göstermektedir.

4.4.5. Karar Verme Yetkisinin Dağılımı

Genellikle örgütlerin büyüklüğüne göre karar kademeleri ve sayıları değişmektedir. Uygulamada karşılaşılan karar kademeleri şöyledir (Genç, 1998: 133-134):

Üst Kademe Yöneticiler : Genellikle, örgüt politikalarını ve örgütün tümünü ilgilendiren önemli kararların üst yönetim kademesinde alınması gerekir.

Orta Kademe Yöneticiler : Örgütte işbölümü sonucu oluşturulan birimlerin amaç ve görevlerini yerine getirirken, hizmetlerin etkili ve verimli yürütülmesini sağlamaya yönelik kararlar orta kademe yöneticileri tarafından verilen kararlardır.

Alt Kademe Yöneticiler : Örgütün yürüttüğü hizmetlerin nasıl yapılacağına ilişkin kararlar alt kademelerde alınır. Bu tür kararların alt kademede alınması personelin moralini yükseltir. Güveni artırır ve verimliliği yükseltir.

Yürütme Kademesi : Yürütme kademesi, hizmetleri bizzat yapan yönetilen kademesidir. Hizmetlerin verimliliğini artırmak için bu kademeye önem ve değer verilmesi gerekir. Yetki devri ile, işleri yürüten bu kademe personelinin rutin işlerde inisiyatif kullanması verimliliği artıran önemli bir ilkedir.

4.4.6. Karar Alma Sürecine Katılım

Katılım; çalışanların işyerindeki sorunlara ilişkin problem çözme ve karar alma sürecine katılmasını öngören bir yaklaşımdır. Karar alma sürecine katılım kişilerin çalıştıkları işletmeleri ve işlerini etkileyen problemlerin çözümü amacıyla, fikirlerini ifade etme sürecidir. Bir başka tanımla katılım, iş görenlerin karar alma sürecinden dışlanmamalarının, karar sürecine katılmalarının sağlanmasıdır (Genç, 2005: 124).

Katılımın örgütün işlerliğinde bir gereklilik olarak görülmesinin haklı nedenleri vardır:

- Katılım örgüt çalışanlarının yaratıcılıklarını kullanma, bağımsız ve başarılı olmak gibi gereksinimlerine doyum sağlayarak insan onuruna verilen değeri artırır.
- Katılım çalışanlara kendi amaç ve ilgilerini gerçekleştirme fırsatını vererek daha demokratik bir iş ortamı yaratılmasına olanak sağlar.
- Katılım örgüt çalışanlarını yönetime muhalif olmaktan çıkarıp yönetim yandaşlarına dönüştürerek örgütsel verimliliği artırır (Heller, Pusic, Strauss, Wilpert, 1998'den aktaran Polatoğlu, 2003).

Kararlar, hangi kademede alınırsa alınsın, bireysel yada grup kararı biçiminde alınırlar. Bireysel kararlar alınırken, yöneticinin astlarının görüşlerini alması gerekir. Grup kararı alınırken de yönetim, alt kademelerdeki görevlilerin karar verme sürecine katılmalarını sağlamalıdır. Böyle bir yaklaşım, görevlilerin, örgütün amaçlarına ve yaptıkları işe karşı daha fazla ilgi ve istek duymalarını sağlar (Genç, 1998: 135).

Astlar, işin icracısı olduklarından, birçok pratik tecrübeler ve işin yapılma olanak ve koşulları hakkında değerli bilgilere sahiptirler. Bu nedenle, üstlerinin kendilerini ilgilendiren konularda görüşlerine müracaat edilmesini şiddetle arzularlar. Çağdaş yönetim anlayışı geleneksel yönetim anlayışının itaat ve saygı kavramlarının yerine inisiyatif ve yaratıcılık kavramlarını getirmiştir. Astların inisiyatif alanı genişledikçe iş tatmini ve örgütsel bağlılığı artacaktır. Yönetime katılmadan dolayı, ast üstlerin sorunlarından daha çok haberdar olacak, yönetsel sorumluluğun elde edilmesine ve karar verme alışkanlıklarının gelişmesine katkı sağlayacaktır. Zaten çağdaş yönetim yaklaşımı, yönetici ile çalışanın birlikte düşünmesini ve profesyonel olanların ise işleri yapmasını öngörmektedir (Genç, 2005: 128).

4.4.7. Türk Kamu Yönetiminde Karar Verme

Kamu yönetimi sistemimizde verilen kararların yasalara uygun olması gereklidir. Anayasa, yönetimin her türlü eylem ve işlemine karşı yargı yolunun açık olduğunu belirterek yönetimi keyfilikten uzak kararlar vermeye yöneltmiştir. Kamu yönetimi sistemi içinde verilen her türlü kararda, karar verenin hukuksal sorumluluğu da vardır. Bu durum karar verme mekanizmasının işleyişinde kısıtlayıcı, ancak aynı zamanda gerekli bir etmendir (Ergun, 2004: 129).

Türk yönetimi merkezciğe aşırı ölçüde önem vermektedir. Merkezcilik eğiliminin güçlü olması, yöneticilerin verecekleri kararlara astlarının katılması konusunda isteksiz davranmaları sonucunu doğurmaktadır, aslında çoğu kez astlar da bu konuda çok istekli görünmemektedirler. Yine Türk yönetiminde alt birimlere yetki aktarma konusunda da olumsuzluklar görülmektedir (Ergun, 2004: 130). Son zamanlarda çalışanların yönetime katılmaları konusunda oldukça şey söyleniyor ve hatta bu konuda yasal düzenlemeler de yapılıyorsa uygulamada henüz bu demokratikleşme sürecinin oldukça gerisindedir.

4.5. Kamu'da BT Kullanımının Karar Alma Sürecine Etkileri

Karar alma sürecinde bilgi teknolojileri kullanımının nihai görünümü karar destek sistemleridir. Her ne kadar bilgi teknolojilerinin karar alma sürecini merkezileştirdiği veya yerelleştirdiğine dair zıt görüşler olsa da bilgi teknolojilerinin kullanımı organizasyonlarda karar almanın ne merkezileşmesi ne de yerelleşmesi yönünde bir eğilimi benimser. Bu, bilgi teknolojilerinin karar alma sürecinin doğasına bir etkisi olmadığı anlamına gelmez. Bilgi teknolojilerinin karar almaya katkısı iki faktörden ileri gelir. Birincisi örgütlenme kabiliyetini arttırması, sürdürmesi ve karar alma için gerekli bilgiyi elde etmesi. İkincisi büyük miktarlardaki bilgiyi anahtar göstergelere indirgeyerek karar alıcılar için anlaşılabilir ve kullanılabilir bir hale getiren bilgisayarların modelleme gücüdür (Kraemer ve Dedrick, 1996: 20).

Operasyonel düzeyde bilgi teknolojileri karar alma sürecinde ve organizasyon aktivitelerini izleyip yöneticileri uyarmada yararlıdır. Karar almanın daha ileri seviyelerinde bilgi teknolojileri dolaylı bir etkiye sahiptir. Karar destek sistemleri

karmaşık soruların cevaplarını sağlamaz. Fakat modelleme süreçleri karar alma süreçlerini geliştirip, kolaylaştırabilir (Kraemer ve Dedrick, 1996: 21).

Karar alma süreçlerinde BT kullanımı yöneticileri kararlarında ideolojik temellerden ziyade nicel verilere dayanmaya zorlamaktadır. Ayrıca bilgi toplama süreçleri çalışanların yönetime katılımını sağlamada organizasyonlara büyük fırsatlar sunmaktadır. Fakat bilgi teknolojilerinin karar alma sürecinde yaratacağı bu fırsatların kullanımında belirleyici olan yönetimin tercihi ve örgüt kültürüdür.

BÖLÜM 5: KAMU KURUMLARINDA BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ İŞGÖRENLERİN KARAR ALMA SÜRECİNE (KENDİ FAALİYET ALANLARINDA) KATILIMINA ETKİSİ ÜZERİNE BİR İNCELEME: BİR TÜRK KAMU KURUMU ÖRNEĞİ

Örgütlerde karar alma sürecinin ve karar alıcının tutum ve davranışlarının örgütsel verimlilik ve etkililik açısından önemi çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur (Leblebici, 2000: 181). Ancak, kamu kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımının karar alma sürecine etkisine ilişkin çalışmalar, özellikle de işgörenlerin, artan şekilde bilgi teknolojileri kullanımı sonucunda karar alma sürecine (kendi faaliyet alanlarında) katılımında gelinecek noktayı gösteren çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bu nedenle araştırmada, kamu kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımının işgörenlerin karar alma sürecine (kendi faaliyet alanlarında) katılımına etkisi incelenmiş; literatürde işgörenlerin yönetime katılımına ilişkin değerlendirmeler çerçevesinde, bir kamu kurumunda 78 işgören üzerinde ampirik çalışma yapılmıştır. Çalışmada, **"Kamu kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımının işgörenlerin karar alma sürecine (kendi faaliyet alanlarında) katılımına etkisi "** incelenmiştir.

Araştırmanın yöntemi, amacı, çerçevesi, sınırlılıkları ve araştırma neticesinde elde edilen bulgular ve yorumlar bu kısımda başlıklar halinde ifade edilmeye çalışılacaktır. Öncelikli olarak araştırmanın saha çalışmasında elde edilen verilerin analiz edilmesi ve bulguların değerlendirilmesi yapılacaktır. Bunun için yapılan anket çalışması ve mülakatlar sonucunda elde edilen veriler "SPSS" analiz programında oluşturulan veri tabanına girildikten sonra, ortaya çıkan sonuçlar bu bölümde tablo ve grafikler ile analiz edilmiştir.

5.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, kamu kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımının işgörenlerin karar alma sürecine (kendi faaliyet alanlarında) katılımına etkisini değerlendirme amacı ile yapılmıştır. Araştırmanın ekinde sunulan ankete katılanlara, kurumda bilgi teknolojileri kullanımının karar alma sürecine etkilerinin nasıl olduğuna dair sorular sorulmuştur.

5.2. Araştırmanın Kapsamı

Bu araştırmanın kapsamı ilgili kamu kurumunda değişik departmanlarda görev yapmakta olan işgörenlerden seçilmiştir. Araştırma kapsamını değişik departmanlarda görev yapan kişilerden seçmedeki amaç, Bilgi Teknolojilerinin karar alma sürecine etkilerini gerçekçi bir biçimde belirlemektir.

5.3. Araştırmanın Yararları

Bu araştırmanın, kamu kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımının işgörenlerin karar alma sürecine (kendi faaliyet alanlarında) katılımını belirlenmesi açısından yol gösterici konumda olması hedeflenmiştir.

Ayrıca araştırma, kamu kurumlarında mevcut yapı ve işleyiş değiştirilmeden bilgi teknolojileri kullanımının çalışanların karar alma sürecine katılımlarını sağlamada ne kadar etkisi olduğu konusunda bir fikir verecektir.

5.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

İşgörenlerin karar alma süreçlerine katılımı hakkında yapılan değerlendirmeler, bu alanda yapılan çalışmaları çeşitli açılardan sınırlayan metodolojik sınırlılıklar nedeniyle genelleme yapmaya imkan vermemektedir. Bunların başında kurumların aynı mevzuata sahip olmalarına rağmen sahip oldukları kurum kültürleri ve yöneticilerinin tutumlarının büyük etkisi nedeniyle kuruluştan kuruluşa farklılık gösteren bulgulardır.

Burada ele alınan ampirik çalışma, anılan nedenlerden ötürü, genelleme yapma iddiasında değildir. Ancak, kamu kurumlarında artan bilgi teknolojileri kullanımının işgörenlerin karar alma sürecine (kendi faaliyet alanlarında) katılımı noktasında daha sonra yapılacak çalışmalara ve örgüt kültürü, yönetim felsefesi gibi metodolojik sınırlılıkların aşılması halinde yapılabilecek genellemelere ışık tutabilecek bulgulara ulaşmayı hedeflemektedir.

5.5. Araştırmanın Yöntemi ve Modeli

Bu çalışmada, öncelikle, literatür taraması yoluyla bir teorik çerçeve oluşturulmuştur. Örgütlerin bilgi teknolojileri kullanımı ve bunun karar alma

sürecine etkileri ile ilgili kaynaklar taranmış ve oluşturulan teorik çerçeve ile irtibatlandırılmak üzere ampirik bir araştırma yapılmıştır.

Ampirik araştırma, "büyük kurum" sayılan kamu sektöründe faaliyet gösteren bir kamu kurumunda çalışan 78 işgörene, karar alma sürecine katılımları, konularında 22 sorudan oluşan bir soru kağıdının uygulanması suretiyle yapılmıştır.

Araştırma için gerekli bilgileri birincil kaynaklardan toplamak için araştırmanın ekinde sunulan anket formu, ilgili kamu kurumunda yüz yüze görüşme ile uygulanmıştır.

Anketi cevaplayacak ilgili kamu kurumu çalışanlarına hitaben yazılmış genel bir tanıtım ekindeki anket formu, 4 sayfadan oluşan, yaklaşık 15 dakikalık bir cevaplama süresi olan 22 sorudan oluşmaktadır.

Soru kağıdı, özgün olarak geliştirilmiştir. Soru kağıdı, önce aynı grup içerisinde 20 işgörene dağıtılarak toplanmış ve eksiklikler giderilmiştir, örnekleme, bir kamu kurumundan seçilen grubun temsil edebilirliği değerlendirilmiştir. Ankete katılanların mümkün olduğu oranda kuruluşun çeşitli birimlerini temsil edecek biçimde "tesadüfi" seçildiğini ve katılımın sağlanmasına önem verildiğini belirtmişlerdir. Bu çerçevede örneklemin kuruluşun işgörenlerini hem işlevsel hem de popülasyona oran açısından temsil ettiği kabul edilmiştir.

Soru kağıdı uygulamasında, yukarıda belirtilen konulardaki sorulara cevap aranırken; yaş, eğitim, kurumdaki hizmet süresi, günlük hayatta bilgi teknolojilerini kullanım oranı gibi unsurların fark yaratıp yaratmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. İşgörenlerin yaş dağılımı (Minimum=25, Maksimum=51, Ortalama=36.90, St.D.= 6.352) şeklinde belirlenmiştir. İşgörenlerin, aynı işletmede çalışıyor olmaları nedeniyle, çalıştıkları sektör, işletme büyüklüğü ve aldıkları ücret açısından % 100 homojenlik göstermiştir.

Soru kağıdında, yaş, eğitim, kurumdaki hizmet süreleri bilgi teknolojilerini kullanım düzeyleri konularında sorulan kişisel soruların dışında karar almayla ilgili olarak 11 soru sorulmuştur. Soru kağıdının güvenilirliği, parametrik olarak Likert ölçeğine göre sorulan 13, 17, 18, 20, 21 ve 22 sorular baz alınarak Cronbach Alfa metoduyla test edilmiş ve 0.810 değeri tespit edilmiştir.

5.6. Örnekleme Süreci

İlgili kamu kurumunda değişik departmanlarda görev yapan 78 kişi ile yüz yüze görüşme yapılmış ve hepsinden yazılı anketleri cevaplamaları sağlanmıştır.

5.7 Anket Çalışmasının Genel Özellikleri

Araştırmada bilgi toplama aracı olarak kullanılan anket, konu ile ilgili olarak benzer amaçlarla şimdiye kadar yapılan araştırmaların incelenmesi ve uzman görüşlerine başvurulması sonucunda ankete son şekli verilerek uygulanmaya hazır hale getirilmiştir. Anket çalışması için gerekli olan soruların tespitinde kurumlarda karar alma süreci ile ilgili olan doğrudan ve dolaylı rol oynayan sorular tespit edilmiştir. Bunun yanında çalışanların günlük hayatta bilgi teknolojileri kullanım düzeyleri sorulan bazı sorular ile anlaşılmaya çalışılmıştır.

Veri toplamak için hazırlanan anketlerin tamamı araştırmacı tarafından doğrudan dağıtılıp toplanmıştır. Anketin bizzat araştırmacı tarafından uygulanması ile, özellikle kurum çalışanları ile yüz yüze görüşme imkanı sağlanmış ve anketteki anlaşılmayan hususların yüz yüze görüşme yöntemi ile desteklenerek giderilmesi sağlanmıştır.

Anket çalışması; ilgili kamu kurumunda bilgi teknolojileri kullanımının işgörenlerin karar alma sürecine (kendi faaliyet alanlarında) katılımına etkilerini değerlendirmeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Ankete katılan kurum çalışanlarının verdikleri cevaplar ile bu cevapların Likert ölçeğine göre değerlendirilmesi aşağıda gösterildiği gibi olmuştur.

5.8. Anketin Güvenilirliği

Güvenirlik analizi, her hangi bir konuda örnekleme oluşturan birimler üzerinden veri toplamak amacı ile geliştirilen ölçme aracını oluşturan ifadelerin (yargı, önerme, soru, v.b.), kendi aralarında tutarlılık gösterip göstermedikleri test etmek amacı ile kullanılır. Diğer bir anlatımla, deneklerin ölçme aracını oluşturan ifadelere yaklaşımlarından (cevaplarından) hareket ile deneklere yöneltilen ifadelerin tümünün aynı konuyu ölçüp ölçmediği test edilir.

Ölçme aracını oluşturan ifadelerin birbiriyle tutarlılık gösterip göstermediği, aralarındaki ilişkinin (korelasyonun) ölçülmesiyle ortaya çıkar. Güvenirlik katsayısı, 0

ile 1 arasında değerler alır ve bu değerler 1'e yaklařtıķça güvenirlik artar. Bu amaçla yapılan anket çalışmasının güvenilirliğini ölçmek amacıyla Alfa (Cronbach) yöntemi ile güvenilirlik testi yapılmıştır.

5'li Likert lğinde ele alınmış olan lğin genel güvenilirliği Alpha (α)= 0,652'dir. Yapılan analizde, anketin 19 nolu sorusu silindiğinde lğin güvenilirliği Alpha(α)=0,810 ıkmaktadır. Bu durumda, lğin yüksek derecede güvenilir bir ölçek ($0,80 < \alpha < 1$) olması için belirtilen sorular ölçekten çıkarılmıştır.

5.9. Veri zmlleme Yöntemi

Yapılan anket çalışmasında, kamu kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımının çalışanların karar alma sürecine katılımına etkisini belirlemek için alınan kararlara katılıp katılmadıklarına dair sorular sorulmuş verilen yargılara ne derecede katılıp katılmadıklarını tespit etmek amacıyla anketi cevaplayanların "tamamen katılıyorum", "kısmen katılıyorum", "kararsızım", "kısmen katılmıyorum", "hiç katılmıyorum" şeklinde fikirlerini belirtmeleri istenmiştir. Seçeneklerin veri zmlemedeki puanlamaları ise 1= hiç katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=tamamen katılıyorum şeklinde tespit edilmiş ve bu açıdan yorumlamaya tabi tutulmuştur.

Anket uygulaması gerçekleştirildikten sonra, yukarıdaki puanlama ile değerlendirmeye alınan veriler, yüzde ve frekans yöntemiyle zmlenmiştir. Her bir ifadeye ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma hesaplamaları da yapılmıştır.

Uygulamayla ilgili yukarıda belirtilen analizler SPSS 13 for Windows programıyla yapılmış olup, açıklanan söz konusu tüm analizler, amacına uygun olarak yorumlanmıştır.

5.10. Anket Sonuçları ve Sonuçların Değerlendirilmesi

Anket alışması kamu kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımının çalışanların karar alma sürecine katılımına etkisini değerlendirmeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Ankete katılan ilgili kamu kurumu çalışanlarının verdikleri cevapların değerlendirilmesi aşağıda gösterildiği gibi olmuştur.

Soru 1-Ankete katılan çalışanlara ilk olarak; “Cinsiyetinizi belirten kısmı işaretleyiniz” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 1’de görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 1. Soru 1’in frekans ve % Dağılımı (Cinsiyet)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Ekllemeli Yüzde
Erkek	30	38.5	38.5	38.5
Kadın	48	61.5	61.5	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Soru 2-Ankete katılan çalışanlara “Yaşınızı yazınız” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 2’de görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 1. Soru 2’nin frekans ve % Dağılımı (Yaş-Arttırılmış Aralık)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Ekllemeli Yüzde
25 - 30	18	23.1	23.1	23.1
31 - 35	13	16.6	16.6	39.7
36 - 40	23	29.6	29.6	69.3
41 - 45	20	25.6	25.6	94.9
46 - 50	3	3.9	3.9	98.8
51 - 55	1	1.2	1.2	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Soru 3-Ankete katılan çalışanlara “Mezuniyet durumunuzu belirten kısımları işaretleyiniz” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 3’de görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 3. Soru 3’ün frekans ve % Dağılımı (Mezuniyet)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Ekllemeli Yüzde
İlkokul	1	1.3	1.3	1.3
Ortaokul	1	1.3	1.3	2.6
Lise	16	20.5	20.5	23.1
Yüksek Okul	19	24.4	24.4	47.4
Üniversite	38	48.7	48.7	96.2
Yüksek Lisans	2	2.6	2.6	98.7
Terk	1	1.3	1.3	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Soru 4-Ankete katılan çalışanlara “Kurumunuzdaki hizmet süreniz” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 4’de görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 4. Soru 4’ün frekans ve % Dağılımı (Hizmet Süresi -Arttırılmış Aralık)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklmeli Yüzde
0 - 5	8	10.3	10.3	10.3
6 - 10	20	25.6	25.6	35.9
11 - 15	7	9.0	9.0	44.9
16 - 20	28	37.2	37.2	80.8
21 - 25	12	15.4	15.4	96.2
26 - 30	3	3.8	3.8	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Yukarıdaki tablodan da görülebileceği gibi ankete katılanların özellikle 5 yıldan fazla hizmet süresine sahip çalışanlar (%90) olmasına önem verilmiştir. Bundaki amaç kurumlarındaki bilgi teknolojileri kullanım sürecini bizzat deneyimlemiş olmaları hususudur. Elimizde aynı kurumun çalışanlarının karar alma sürecine katılımlarına dair önceki yıllara ait veriler olmadığı için bu konuda yaşanan değişim hakkındaki ipuçları bahsedilen özelliklere sahip çalışanların ilgili sorulara verdikleri cevaplardan elde edilmiştir.

Soru 6-Ankete katılan çalışanlara “Evinizde Bilgisayar kullanıyor musunuz” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 5’te görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 5. Soru 6’nın frekans ve % Dağılımı (Evde Bilgisayar Kullanımı)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklmeli Yüzde
Evet	62	79.5	79.5	79.5
Hayır	16	20.5	20.5	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Soru 7-Ankete katılan çalışanlara “Evinizde İnternet Bağlantınız var mı” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 6’te görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 6. Soru 7'nin frekans ve % Dağılımı (Evde İnternet Kullanımı)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklemeli Yüzde
Evet	55	70.5	70.5	70.5
Hayır	23	29.5	29.5	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Çalışanların %70 oranında evlerinde internet bağlantısı olduğu görülmüştür. Her ne kadar internet bağlantısına sahip olmaları bilgi teknolojilerini yoğun kullandıkları anlamına gelmese de internetin teknoloji kullanımındaki merkezi konumu nedeniyle bu yüksek oran önem arz etmektedir.

Soru 10-Ankete katılan çalışanlara “Kurumunuzda, uzmanlık alanınızı ilgilendiren karar ve faaliyetleri takip eder misiniz” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 7’de görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 7. Soru 10'nun frekans ve % Dağılımı (Kurumunuzda, uzmanlık alanınızı ilgilendiren karar ve faaliyetleri takip eder misiniz?)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklemeli Yüzde
Takip Etmem	6	7.7	7.7	7.7
Zaman zaman takip ederim	17	21.8	21.8	29.5
Takip ederim	41	52.6	52.6	82.1
Sürekli takip ederim	14	17.9	17.9	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Çalışanların kurumlarında kendi faaliyet alanları ile ilgili alınan kararları yüksek oranda takip etmeleri karar alma süreci ile ne kadar alakalı olduklarını göstermektedir.

Soru 11-Ankete katılan çalışanlara “Kamuda çalışan bir personel olarak faaliyet alanınız ile ilgili alınan kararlara katılmada/katkı sağlamada kendinizi ne kadar yeterli/donanımlı hissediyorsunuz” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 8’de görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 8. Soru 11’in frekans ve % Dağılımı (Kamuda çalışan bir personel olarak faaliyet alanınız ile ilgili alınan kararlara katılmada kendinizi ne kadar donanımlı hissediyorsunuz?)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklmeli Yüzde
Donanımlı değilim	5	6.4	6.4	6.4
Kısmen donanımlıyım	41	52.6	52.6	59.0
Donanımlıyım	28	35.9	35.9	94.9
Tamamen donanımlıyım	4	5.1	5.1	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Soru 12-Ankete katılan çalışanlara “Kurumunuz da karar alma sürecine (kendi çalışma alanınız ile ilgili) katılabiliyor musunuz” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 9’da görüldüğü gibi olmuştur.

Çalışanlar karar alma sürecine katılabiliyor musunuz sorusuna önemli bir oranda hayır cevabını vermişlerdir. Burada elde edilen sonuç geleneksel kamu yönetim anlayışı için beklenen bir sonuçtur. Fakat çalışanların artan eğitim seviyeleri ve bilgi teknolojileri kullanımının mevcut durumu devam ettirip ettirmediği hususu hem bu soruda hem de ileride farklı yönlerden ele alınan sorularla anlaşılmaya çalışılmıştır.

Tablo 9. Soru 12’nin frekans ve % Dağılımı (Kurumunuz da karar alma sürecine (kendi çalışma alanınız ile ilgili) katılabiliyor musunuz?)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklmeli Yüzde
Evet	20	25.6	25.6	25.6
Hayır	58	74.4	74.4	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Soru 13-Ankete katılan çalışanlara “Üstlerim, fikirlerimi sorarak (dikkate alarak) karar alma sürecine katılmamı sağlar” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 10’da görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 10. Soru 13'ün frekans ve % Dağılımı (Üstlerim, fikirlerimi sorarak -dikkate alarak- karar alma sürecine katılmamı sağlar.)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklemeli Yüzde
Hiç Katılmıyorum	16	20.5	20.5	20.5
Katılmıyorum	35	44.9	44.9	65.4
Kararsızım	10	12.8	12.8	78.2
Katılıyorum	17	21.8	21.8	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Organizasyonlarda çalışanların yönetime katılıp alınan kararlarda etkin olmaları hem yöneticilerin çalışanlarının fikirlerini almasına hem de çalışanların bu konuya istekli olmalarına bağlıdır. Bu soruda çalışanların karar alma sürecine katılımları noktasında ilgili kamu kurumundaki yöneticilerin davranışları anlaşılmasına çalışılmıştır.

Soru 14-Ankete katılan çalışanlara “Çalıştığınız işte Bilgi Teknolojilerini ne oranda kullanıyorsunuz” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 11’de görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 11. Soru 14'ün frekans ve % Dağılımı (Çalıştığınız işte Bilgi Teknolojilerini ne oranda kullanıyorsunuz?)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklemeli Yüzde
Az kullanıyorum	21	26.9	26.9	26.9
Kullanıyorum	44	56.4	56.4	83.3
Çok kullanıyorum	13	16.7	16.7	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Soru 15-Ankete katılan çalışanlara “Bilgi Teknolojileri kullanma konusunda bilgi ve birikim olarak kendinizi ne kadar donanımlı hissediyorsunuz” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 12’de görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 12. Soru 15’in frekans ve % Dağılımı (Bilgi Teknolojileri kullanma konusunda bilgi ve birikim olarak olarak kendinizi ne kadar donanımlı hissediyorsunuz?)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklemeli Yüzde
Donanımlı değilim	13	16.7	16.7	16.7
Kısmen donanımlıyım	53	67.9	67.9	84.6
Donanımlıyım	11	14.1	14.1	98.7
Tamamen donanımlıyım	1	1.3	1.3	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Soru 16-Ankete katılan çalışanlara “Bilgi Teknolojileri kullanımının artması sonucunda iş süreçlerinde inisiyatif kullanma düzeyim arttı” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 13’te görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 13. Soru 16’nın frekans ve % Dağılımı (Bilgi Teknolojileri kullanımının artması sonucunda iş süreçlerinde inisiyatif kullanma düzeyim arttı.)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklemeli Yüzde
Artmadı	34	43.6	43.6	43.6
Kısmen arttı	36	46.2	46.2	89.7
Arttı	8	10.3	10.3	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Çalışanların bilgi teknolojileri kullanımının artması sonucunda iş süreçlerinde inisiyatif kullanma düzeylerinin %46 oranında kısmen arttığını belirtmeleri; kısmen de olsa kurumda varolan iş süreçlerine ait otomasyon programının olumlu etkisini göstermektedir.

Soru 17-Ankete katılan çalışanlara “Kurumumuzda Bilgi Teknolojileri kullanımının yaygınlaşması, çalışanların karar alma sürecine katılımını arttırmıştır.” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 14’te görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 14. Soru 17'nin frekans ve % Dağılımı (Kurumumuzda Bilgi Teknolojileri kullanımının yaygınlaşması, çalışanların karar alma sürecine katılımını arttırmıştır.)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklemeli Yüzde
Hiç Katılmıyorum	17	21.8	21.8	21.8
Katılmıyorum	32	41.0	41.0	62.8
Kararsızım	17	21.8	21.8	84.6
Katılıyorum	11	14.1	14.1	98.7
Tamamen Katılıyorum	1	1.3	1.3	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Bilgi teknolojileri kullanımının organizasyonlarda yukarıdan aşağıya bilgi akışını arttırarak çalışanların karar alma sürecine katılımını sağlayacağı yönündeki görüşlerin aksine ilgili kamu kurumunda bilgi teknolojilerinin yaygınlaşmasının, çalışanların karar alma sürecine katılımını arttırmadığı görülmüştür.

Soru 18-Ankete katılan çalışanlara “Kurumumuzda Bilgi Teknolojileri kullanımının artması sonucunda alt kademelere verilen yetki ve sorumluluklarda artış yaşanmıştır.” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 15’te görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 15. Soru 18'in frekans ve % Dağılımı (Kurumumuzda Bilgi Teknolojileri kullanımının artması sonucunda alt kademelere verilen yetki ve sorumluluklarda artış yaşanmıştır.)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklemeli Yüzde
Hiç Katılmıyorum	15	19.2	19.2	19.2
Katılmıyorum	38	48.7	48.7	67.9
Kararsızım	11	14.1	14.1	82.1
Katılıyorum	13	16.7	16.7	98.7
Tamamen Katılıyorum	1	1.3	1.3	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Önceki sorulan soruya paralel olarak bilgi teknolojileri kullanımının çalışanlara verilen yetki ve sorumluluklarda bir değişiklik yaratmadığı görülmüştür.

Soru 19-Ankete katılan çalışanlara “Kurumumuzda Bilgi Teknolojileri kullanımının artması sonucunda karar alma süreci giderek üst kademelere doğru kaymıştır.” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 16’da görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 16. Soru 19’un frekans ve % Dağılımı (Kurumumuzda Bilgi Teknolojileri kullanımının artması sonucunda karar alma süreci giderek üst kademelere doğru kaymıştır)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklemeli Yüzde
Katılmıyorum	10	12.8	12.8	12.8
Kararsızım	24	30.8	30.8	43.6
Katılıyorum	38	48.7	48.7	92.3
Tamamen Katılıyorum	6	7.7	7.7	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Çalışanlar, kurumlarındaki bilgi teknolojileri kullanımının artması sonucunda karar alma süreci giderek üst kademelere doğru kaymıştır sorusuna verdikleri cevaplardaki dağılım aslında bu konuda bir değişiklik olmadığını göstermektedir.

Soru 20-Ankete katılan çalışanlara “Artan Bilgi Teknolojileri kullanımı, kurumumuzda daha rasyonel (kişisellikten uzak) kararların alınmasını sağlamaktadır.” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 17’de görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 17. Soru 20’nin frekans ve % Dağılımı (Artan Bilgi Teknolojileri kullanımı, kurumumuzda daha rasyonel (kişisellikten uzak) kararların alınmasını sağlamaktadır.)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklemeli Yüzde
Hiç Katılmıyorum	3	3.8	3.8	3.8
Katılmıyorum	26	33.3	33.3	37.2
Kararsızım	19	24.4	24.4	61.5
Katılıyorum	28	35.9	35.9	97.4
Tamamen Katılıyorum	2	2.6	2.6	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Çalışanlar kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımının az da olsa alınan kararları rasyonel hale getirdiğini düşünmektedirler.

Soru 21-Ankete katılan çalışanlara “Kurumumuzda Bilgi Teknolojilerinin kullanımının artması sonucunda karar alma süreci hızlandı.” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 18’te görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 18. Soru 21’nin frekans ve % Dağılımı (Kurumumuzda Bilgi Teknolojilerinin kullanımının artması sonucunda karar alma süreci hızlandı.)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklemeli Yüzde
Hiç Katılmıyorum	7	9.0	9.0	9.0
Katılmıyorum	17	21.8	21.8	30.8
Kararsızım	9	11.5	11.5	42.3
Katılıyorum	43	55.1	55.1	97.4
Tamamen Katılıyorum	2	2.6	2.6	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Çalışanlar kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımının artmasının karar alma sürecine katılmalarını sağlamadığını belirtselede karar alma sürecinin hızlandığını da önemli oranda kabul etmişlerdir.

Soru 22-Ankete katılan çalışanlara “Kurumumuzda Bilgi Teknolojilerinin kullanımının artması kararların daha şeffaf ortamda alınmasını sağlamıştır.” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 19’da görüldüğü gibi olmuştur.

Tablo 19. Soru 22’nin frekans ve % Dağılımı (Kurumumuzda Bilgi Teknolojilerinin kullanımının artması kararların daha şeffaf ortamda alınmasını sağlamıştır.)

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Eklemeli Yüzde
Hiç Katılmıyorum	7	9.0	9.0	9.0
Katılmıyorum	23	29.5	29.5	38.5
Kararsızım	15	19.2	19.2	57.7
Katılıyorum	31	39.7	39.7	97.4
Tamamen Katılıyorum	2	2.6	2.6	100.0
Toplam	78	100.0	100.0	

Çalışanlar, kurumlarında artan bilgi teknolojileri kullanımının tıpkı karar alma sürecini belli oranda hızlandırdığını kabul ettikleri gibi alınan kararların şeffaflaşması hususunda da belli oranda olumlu etkisi olduğunu düşünmektedirler.

Tablo 20 Anket Sonuçlarının Genel Değerlendirilmesi

Soru	Konu Başlıkları	Ort.	Std. Sapma
10	Kurumunuzda, uzmanlık alanınızı ilgilendiren karar ve faaliyetleri takip eder misiniz.	2,8077	0,822
11	Kamuda çalışan bir personel olarak faaliyet alanınız ile ilgili alınan kararlara katılmada kendinizi ne kadar donanımlı hissediyorsunuz?	2,397	0,690
12	Kurumunuz da karar alma sürecine (kendi çalışma alanınız ile ilgili) katılabiliyor musunuz?	1,743	0,439
13	Üstlerim, fikirlerimi sorarak (dikkate alarak) karar alma sürecine katılmamı sağlar.	2,358	1,044
14	Çalıştığınız işte Bilgi Teknolojilerini ne oranda kullanıyorsunuz?	1,8974	0,656
15	Bilgi Teknolojileri kullanma konusunda bilgi ve birikim olarak kendinizi ne kadar donanımlı hissediyorsunuz?	2	0,603
17	Kurumumuzda Bilgi Teknolojileri kullanımının yaygınlaşması, çalışanların karar alma sürecine katılımını arttırmıştır.	2,320	1,012
18	Kurumumuzda Bilgi Teknolojileri kullanımı ile alt kademelere verilen yetki ve sorumluluklarda artış yaşanmıştır.	1,666	0,657
19	Kurumumuzda Bilgi Teknolojileri kullanımının artması sonucunda karar alma süreci giderek üst kademelere doğru kaymıştır	3,512	0,817
20	Artan Bilgi Teknolojileri kullanımı, kurumumuzda daha rasyonel (kişisellikten uzak) kararların alınmasını sağlamaktadır.	3	0,980
21	Kurumumuzda Bilgi Teknolojilerinin kullanımının artması sonucunda karar alma süreci hızlandı.	3,205	1,097
22	Kurumumuzda Bilgi Teknolojilerinin kullanımının artması kararların daha şeffaf ortamda alınmasını sağlamıştır.	2,974	1,080

Daha önce de belirttiğimiz gibi bilgi sistemlerinin kullanımı organizasyonlarda karar almanın ne merkezileşmesi ne de yerelleşmesi yönünde bir eğilimi benimser. Fakat anket sonuçları değerlendirildiğinde ilgili kamu kurumunda bilgi teknolojileri

kullanımın karar alma sürecine çalışanların katılımı noktasında olumlu bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Bunun yanında kararların daha rasyonel ve hızlı alınmasına katkıda bulunduğu tespit edilmiştir.

Bilgi teknolojileri tek başına kurumları daha katılımcı, şeffaf ve verimli organizasyonlara dönüştürmez. Bilgi teknolojilerinin organizasyonlara sunduğu olanaklardan yararlanma noktasında yönetimin tercihi ve örgüt kültürü büyük rol oynar.

Kamu kurumlarımızın, bilgi toplumu organizasyonlarına dönüşümlerinin sağlanması için bilgi teknolojilerinin bilinçli bir şekilde kullanılması ve bu dönüşümü gerçekleştirecek doğrultuda dizayn edilmesi önem arz etmektedir.

Aksi takdirde sağlanan nisbi rasyonel karar alma becerisi nedeniyle gerçek anlamda organizasyonların bilgi toplumu organizasyonlarına dönüşüm sürecine zarar verecektir

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilgi toplumu, hayatımızın her alanında meydana getirdiği derin etkilerle ifade edilen bir sosyal süreçler bütünüdür. Bilgi teknolojilerinin yaşanılan bu süreçleri hem etkilediği hem de belirlediği söylenilebilir.

Bilgi toplumunu,tarihsel süreç içinde yaşanan diğer toplumsal aşamalardan ayıran en önemli özellik bilginin yaşamın her alanında yoğun olarak üretilmesi, kullanılması ve depolanmasıdır. Bu bağlamda bilgi ve bilgi teknolojilerinin etkilerinden hareketle meydana gelen köklü değişimleri ifade ettiği bir sosyal süreçler bütünü olarak bilgi toplumu hemen her alanda olduğu gibi kamu yönetimi alanında da gelenekselden sapmalar, farklılaşmaların yanı sıra yeni yapı ve anlayışların ortaya çıkmasına imkan tanımıştır.

Kamu yönetimi içinde büyük fırsatları barındırdığı kadar derin ve karmaşık etkilere de sahip olan bilgi teknolojilerinin kamu kurumlarımız üzerine etkileri karar alma süreci ekseninde de bir kamu kurumu vakası ile incelenip etkileri ölçülmeye çalışılmıştır.

Bilgi teknolojilerinin organizasyon yapılarına etkileri konusundaki araştırmalar incelendiğinde en önemli tartışmanın, bilgi teknolojilerinin organizasyon yapılarının merkezileştirdiği yada yerelleştirdiği noktasında gerçekleştiği görülecektir.

BT'nin kamu kurumlarında katılımcı, şeffaf,dinamik bir yönetim anlayışına olumlu katkı yapabilmesi için kurumların bilgi toplumu eksenli olarak yönetim ve organizasyon alanında ortaya çıkmış olan paradigma dönüşümlerinin benimsenmesi, içselleştirilmesi ve uygulanması gerekir. Yapılacak tüm BT yatırımları bu hedefe ulaşmada etkin araçlar olarak bilinçli bir şekilde kullanılmalıdır. Zira belirgin hedefleri olmayan teknoloji yatırımlarının kimi durumlarda var olan eski bürokratik yapıyı güçlendirdiğinde rastlanmaktadır.

Nitekim ilgili kamu kurumu çalışanlarına uygulanan ankette BT kullanımının çalışanların karar alma sürecine katılımına katkı yapmadığı hatta kurumun nispi olarak daha da merkezileştirdiği görülmüştür fakat bunun yanında BT kullanımı ile kararların daha hızlı ve rasyonel alındığı çıkan sonuçlar arasındadır.

Sanayi döneminin örgüt yapısı ve yönetim anlayışından vazgeçmeden bilgi teknolojilerine teknik anlamda yapılacak büyük harcamalar öncelikle kaynak israfına ve daha da önemlisi sağlanan nisbi daha rasyonel karar alma becerisi nedeniyle de gerçek anlamda organizasyonların bilgi toplumu organizasyonlarına dönüşüm sürecine zarar verecektir.

Bilgi Teknolojilerini örgütsel dönüşüm için önemli bir araç olarak görülmeli ama yapılacak her türlü teknolojik yatırımın örgütte hedeflenen yapıya ulaşmada ne derece uygun olup olmadığı sorgulanmalı ve öncelikler bu dönüşüme katkı sağlama oranı gözönünde bulundurularak belirlenmelidir.

Bilgi yönetimi ve Bilgi Teknolojileri yatırımlarında doğru bir yol haritası oluşturma, tıpkı bunların başarılması ile de hedeflenen katılımcı yönetime olanak sağlayan bir örgüt modeli ile mümkündür.

Bilgi Teknolojileri yatırımları ile organizasyonumuzda neyin hedeflendiği bu işin sorumluluğunu üstlenen kişilerce açıkça ortaya konmalı ve bu hedef üzerinde çalışanlarla birlikte görüş birliğine varılması gerekir. Belli zaman aralıklarında da hedeflerin gerçekleşme oranları üzerine ve bu yatırımlarla hedeflenen örgütsel değişimlerin hangi oranda gerçekleştiği üzerine ölçümler yapılmalıdır. Bu ölçümler neticesinde başarı ve başarısızlıklar görülüp nedenlerinin değerlendirilmesi Bilgi Teknolojileri aracının kamu yönetiminde yaşanan paradigma değişimine katkısı noktasında zaruridir.

Bilgi yönetimi, bilgi toplumu organizasyonlarında önemlidir. Mevcut kamu organizasyon yapıları ve bilgi toplumu organizasyon yapıları arasındaki farklılıklar görülmelidir. Bilgi yönetiminin başarılmasındaki anahtar rol çalışanlarıdır. Bilgi yönetimini başarıya götürecektir bilgi işçileridir. Bu nedenle ülkemizde demokrasi kültürünün yerleşmesini temsili demokrasiden katılımcı demokrasiye geçişi sağlamak istiyorsak Bilgi Teknolojileri yatırımlarını organizasyonumuzda çalışanların yönetime katılımlarını sağlayacak doğrultuda gerçekleştirmeliyiz. Aksi halde daha kendi kurumunda yönetime katılamayan vatandaşların ülke yönetimine katılma kültürünün oluşması çok zor görünmektedir.

KAYNAKLAR

- AKKAVUK, E. Baybars (1997), *Sanal Organizasyonlar ve Karşılaştırmalı Bir Araştırma*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- AKSOY Ramazan (2005), *Elektronik Ticaretin Gelişimi ve Geleneksel Pazarlama Uygulamalarının Dönüşümü*, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi. İİBF Yayını, İzmit
- AKTAN, C.Can (1997), *Değişim ve Yeni Global Yönetim*, MESS Yayınları, İstanbul
- AKTAN, C.Can ve Mehtap Tunç. (1998), *Bilgi Toplumu ve Özellikleri*, Yeni Türkiye Dergisi Yayınları, İstanbul
- AL, Hamza (2002), *Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi*, Bilimadamı Yayınları, Ankara.
- ALODALI, M. Fatih Bilal ve Erdal ARSLAN (2006), “Vatandaş ile Devlet Arasındaki İletişimin Kolaylaştırılması İçin Bilişim Teknolojileri ve Bimer”, 5. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 3-5 Kasım 2006, Kocaeli
- ALTER, S. (1996), *Information Systems A Management Perspective*, (2nd Ed.)
- ALTUNIŞIK Remzi, Recai COŞKUN ve İsmail DALAY (2002), *Stratejik Boyutuyla Modern Yönetim Yaklaşımları*, Beta Basım, İstanbul
- ANAMERİÇ, Hakan (2005), “Bilgi Merkezlerinin Yönetiminde Bilgi Sistemlerinin Rolü”, Bilgi Dünyası, Nisan
- BARUTÇUGİL, İsmet (2002), *Bilgi Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul
- BAYRAK, Sabahat (2003), “Bilişim Teknolojilerinin Yarattığı Devrim: Toplumsal ve Örgütsel Etkileri”, Bilgi Teknolojileri Kongresi-II, s. 170-172
- BEHAN Kate ve Diana Holmes (1990), *Understanding Information Technology*, Prentice Hall, 2 nd ed. NY.

- BENGSHİR, Türksel Kaya (1993), "Yönetim Destek Sistemleri", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 26, Sayı 1, Mart, s.245
- BENGSHİR, Türksel Kaya (1996), *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*, TODAİE Yayınları, Ankara
- BOZKURT, V. (2004), "Bilgi Toplumunun Getirdikleri ve Türkiye", www.isguc.org/arc_view.php?ex=141 (16.04.2004)
- CAN, Halil (1991), *Genel İşletmecilik Bilgileri*, Adım Yayıncılık, Ankara
- COŞKUN, R., (2004) "Geleneksel Organizasyondan Öğrenen Organizasyona Geçiş: Teorik Çerçeve ve Uygulamaya Yönelik Öneriler", www.bilgi.8k.com/2000/coskun.pdf , 10.04.2004.
- DAVIS B. Gordon ve Scott Hamilton, (1993), "*Managing Information: How Information Systems Impact Organizational Strategy*", Richard D. Irwin Professional Pub. New York, s.3.
- DPT (Devlet Planlama Teşkilatı), (2005), "E-Devlet Proje ve Uygulamaları", <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/eDevletProjeveUygulamalari.pdf>
27.05.2007
- DPT (Devlet Planlama Teşkilatı), (2007), "2002-2007 Donemi Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojisi Yatırımları", <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yatirim/2007KamuBITYatirimlari.pdf>
27.05.2007
- DRUCKER, F.Peter (1992), "*The New Society of Organizations*", Harvard Business Review, Sept-Oct.
- DRUCKER, F.Peter, (1993) *Kapitalist Ötesi Toplum*, Çev.,Belkıs ÇORAKÇI, İnkılap Yayınevi, İstanbul
- DÜREN, Z., (2000). *2000'li Yıllarda Yönetim*, Alfa Yayıncılık, İstanbul.

- ERDAL Murat (2002), E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında E-Kültürün Yeri, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi. İİBF Yayını, İzmit
- EREN E. (1998), *Yönetim ve Organizasyon*, Beta Yayınları, 4. Baskı, İstanbul.
- ERKAN, Hüsnü (1998), *Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme*, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 4. Baskı, Ankara.
- GENÇ, Nurullah (2005), *Yönetim ve Organizasyon –Çağdaş Sistem ve Yaklaşımlar-*, Şeçkin Yayınları, Ankara.
- GOLDSBY M., (2003), “New Organization Forms: An Examination of Alienation and Ideology in the Postindustrial Workplace”,
<http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-012999-034835/unrestricted>
VTETD5, 20.11.2003
- GÖKKAYA, Öznur (2003), Bilgi Toplumunda Dönüştürücü Liderlik II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi
- GÜLEŞ, H.K., (2000), “Bilişim Sistemlerinin Toplam Kalite Yönetimindeki Yeri ve Önemi”, *DEU İİBF Dergisi*, C:15, S:1, ss.103-113.
- INMAN W. H. (1990), “Third Wave Processing Database Machines and Decision Support Systems”, Toronto
- İRRAZ, Rıfat (2004), “Organizasyonlarda Karar Verme ve İletişim Sürecinin Etkinliği Bakımından Bilgi Teknolojilerinin Rolü”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı, 11 s. 407-419
- KELEŞ, Rüstem (2005) “E-İş Güvenliği; Bir Yönetim Modeli Önerisi,” IV. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Sakarya Üni. İ.İ.B.F. Yayını, Sakarya.
- KOÇ, Oktay, Bilgi Toplumu Organizasyonlarında Çatışma Alanları ve Entelektüel Liderlik İlişkisi, T.C. Kocaeli Üniversitesi, SBE, Doktora Tezi, Kocaeli, 2007.
- KOÇEL, Tamer (2001), *İşletme Yöneticiliği*, 8.Basım, Beta Yayınları, İstanbul.

- KÖK, Sabahat BAYRAK (2006), “Bilişim Teknolojilerinin Yönetimsel ve Örgütsel Etkileri”, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı, 2
- KRAEMER Kenneth L. ve Jason Dedrick (1996), “Computing and Public Organizations”, Center for Research on Information Technology and Organizations, Graduate School of Management University of California
- KURULGAN, Mesut (2005), “Bilgi Teknolojisinin Yapısal ve Yönetimsel Açılardan Bilgi-Belge Merkezlerine Getirdiği Yenilikler”, *Bilgi Dünyası Dergisi*, Sayı, 6(2) ss. 171-192
- KUŞÇU, H., Türkiye'nin Bilgi Toplumuna Geçişinde Yaşanacak Toplumsal Değişimin Bilgi Sistemleri ve Teknolojileri Yönünden İncelenmesi, T.C. Kocaeli Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli, 2000.
- LEBLEBİCİ, Doğan Nadi (2000), “Orta Kademe Yöneticileri'nin (OKY) Örgütsel Karar Alma Davranışları Üzerine Bir İnceleme: Bir Türk Kamu İktisadi Teşebbüsü (KİT) Örneği “, *H.Ü. İİBF. Dergisi*, Cilt 18, Sayı 1, 2000 s. 181-200
- LUCAS, Henry C., (1989), Computer Based Information Systems in Organization
- MGMT (2003), “Bilgi Toplumu Organizasyonları”,
www.mgmt.boun.edu.tr/toker/appendix-tr.doc, 22.11.2003
- NAKİP, Mahir (2006), *Pazarlama Araştırmaları, Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar*, Genişletilmiş 2. Basım, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- NOHUTÇU, Ahmet (2002), “Tekno-Ekonomik Paradigma Dönüşümünden Yeni Demokratik Yönetim Mekanizmalarına: Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Devlet ve Kamu Yönetimine Etkileri, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi. İİBF Yayını, İzmit
- ÖĞÜT, Adem (2003), *Bilgi Çağında Yönetim*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- ÖĞÜT, A., GÜLEŞ, H.K., ÇETİNKAYA, A.Ş., (2003). *Bilişim Teknoloji Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim: Enformatik Bir Bakış*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

- ÖNAÇAN, Kağan, Kamu Kurumlarında Uygulanması Gereken Bilgi Yönetimi Politikası ve Stratejisi Ne Olmalıdır?, T.C. Selçuk Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk, 2005.
- ÖZMEN, Fatma (2007), “21. Yüzyılda Bilgi Yönetimi ve Eğitim Örgütleri”, http://aof20.anadolu.edu.tr/bildiriler/Fatma_Ozmen.doc, (22.01.2007)
- RUBIN, Richard E.(2000), *Foundation Of Library and Information Science*, Neal Schuman Publisher, New York.
- SCHULTHEIS, Robert ve Mary Summer (1989), *Management Information Systems: The Manager View*, Southern Illinois Univ., Irwin, USA.
- ŞAHİN, Mehmet (2006), *Yönetim Bilgi Sistemi*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- ŞİMŞEK, M.Şerif ve H.Bahadır Akın (2003), *Teknoloji Yönetimi ve Örgütsel Değişim*, Çizgi Kitabevi Yayınları, Konya.
- ŞİMŞEK, M.Şerif (2005), *Yönetim ve Organizasyon*, 8. Baskı, Günay Ofset, Konya
- POLATOĞLU, Aykut (2003), *Kamu Yönetimi Genel İlkeler ve Türkiye Uygulaması*, ODTÜ Yayıncılık, 2.Baskı, Ankara.
- PORTER Michael ve Victor E. Millar (1985), "How Information Gives You Competitive Advantage", *Harvard Business Review*, s. 149-160.
- SOYUER, Haluk ve Murat Kocamaz (2003), “İşletmelerde Bilgisayar Destekli İnsan Kaynağı Değerlendirme Ve Seçme Süreci”, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 17-18 Mayıs 2003, Kocaeli, s.673.
- TEKİN, Mahmut, Muammer Zerenler ve Mehmet Yıldız (2002), İşletmelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımının Örgütsel Yapıdaki Değişime Etkileri I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 10-11 Mayıs 2002, Kocaeli s.665.
- TEKİN, M., GÜLEŞ, H.K., BURGESS, T., (2000), *Değişen Dünyada Teknoloji Yönetimi*, Damla Ofset, Konya.

- TOFFLER, Alvin (1974), *Şok*, Çev. Selami SARGUT, Altın Kitaplar Yayınevi, 4. Baskı, İstanbul.
- TURBAN, Efraim (1990) “*Decision Support and Expert Systems: Management Support Systems*”, Second Edition, McMillan Publishing Company, New York, USA.
- UÇKAN, Özgür (2003), “*E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*”, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
- ÜNER, Aslı (2003), Öğrenen Organizasyonlar,
<http://www.sitetky.com/frameset/ot/otmak04.html>, 12.09.2003
- VAROL E.S., TARCAN E. (2000), “Örgütsel Yapılanmada Geline Son Nokta: Yığışım (Cluster) Organizasyonlar”, *Yönetim*, Cilt 11, sayı:35.
- WALTZ, Edward (1998), *Information Warfare Principles and Operations*, Artech House Inc., Norwood MA ABD.
- YILDIZ, Mete (2003), “*Elektronik (E)-Devlet Kuram Ve Uygulamasına Genel Bir Bakış Ve Değerlendirme*”, *Çağdaş Kamu Yönetimi*, Editörler: Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara
- YÜCETÜRK, Elif (2003), “Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme”, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 17-18 Mayıs 2003, Kocaeli.

EKLER

EK-1

Sayın İşgören

İlişikte yer alan anket formu, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı'ndaki "Kamu kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımının işgörenlerin karar alma sürecine (kendi faaliyet alanlarında) katılımına etkisi üzerine bir inceleme: Bir Kamu Kurumu Örneği" başlıklı yüksek lisans tez çalışmasına veri oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır.

İlgili Kamu kurumunda bilgi teknolojileri kullanımının işgörenlerin karar alma sürecine (kendi faaliyet alanlarında) katılımına etkisini değerlendirmeye yönelik hazırlanan anket formu üniversite- kamu kurumları işbirliğini yansıtan bir ortak çabanın ürünü olduğu takdirde işlevini gerçekleştirmiş olacaktır.

Bu bağlamda lütfedeceğinizi umduğum katkılarınız için teşekkür eder, saygılar sunarım.

Bu bağlamda lütfedeceğinizi umduğum katkılarınız için teşekkür eder, saygılar sunarım.

Hüseyin MUMAY
SAÜ Sos. Bil. Ens.
0560Y03007

Kamu Kurumlarında Bilgi Teknolojileri Kullanımının İşgörenlerin Karar Alma Sürecine (Kendi Faaliyet Alanlarında) Katılımına Etkisini Değerlendirmeye Yönelik Anket Formu

Aşağıdaki yargılara ne ölçüde katıldığınızı, ilgili yeri işaretleyerek cevaplayınız.

1- Cinsiyetinizi belirten kısmı işaretleyiniz?

()Erkek

()Kadın

2- Yaşınızı yazınız _____

3- Mezuniyet durumunuzu belirten kısımları işaretleyiniz?

()İlkokul

()Ortaokul

()Lise

()Yüksekokul

()Üniversite

()Y.Lisans

()_____Terk

4- Kurumunuzdaki hizmet süreniz_____yıl

5- Kurumunuzdaki göreviniz_____

6- Evinizde Bilgisayar kullanıyor musunuz?

()Evet

()Hayır

7- Evinizde İnternet Bağlantınız var mı?

()Evet

()Hayır

8- Günlük yaşantınızda hangi Bilgi Teknolojilerini kullanıyorsunuz?

- Bilgisayar Databanklar
 İnternet Video Konferans
 Kablosuz İletişim Aletleri

9- Günlük yaşantınızda Bilgi Teknolojilerini ile ilgili özel uğraşlarınız nelerdir?

- Web Dizaynı Resim ve Görüntü İşleme Programları
 Programlama Donanım Diğer.....

10- Kurumunuzda, uzmanlık alanınızı ilgilendiren karar ve faaliyetleri takip eder misiniz?

- Takip etmem
 Zaman zaman takip ederim
 Takip ederim
 Sürekli takip ederim

11- Kamuda çalışan bir personel olarak faaliyet alanınız ile ilgili alınan kararlara katılmada/katkı sağlamada kendinizi ne kadar yeterli/ donanımlı hissediyorsunuz?

- Donanımlı Değilim
 Kısmen Donanımlıyım
 Donanımlıyım
 Tamamen Donanımlıyım

12- Kurumunuz da karar alma sürecine (kendi çalışma alanınız ile ilgili) katılabiliyor musunuz?

Evet Hayır

13- Üstlerim, fikirlerimi sorarak (dikkate alarak) karar alma sürecine katılmama sağlar

Hiç Katılmıyorum

Katılmıyorum

Kararsızım

Katılıyorum

Tamamen Katılıyorum

14- Çalıştığınız işte Bilgi Teknolojilerini ne oranda kullanıyorsunuz?

Az Kullanıyor

Kullanıyor

Çok Kullanıyor

15- Bilgi Teknolojileri kullanma konusunda bilgi ve birikim olarak kendinizi ne kadar donanımlı hissediyorsunuz

Donanımlı Değilim

Kısmen Donanımlıyım

Donanımlıyım

Tamamen Donanımlıyım

16- Bilgi Teknolojileri kullanımının artması sonucunda iş süreçlerinde insiyatif kullanma düzeyim arttı

Artmadı

Kısmen Arttı

Arttı

Çok Arttı

17- Kurumumuzda Bilgi Teknolojileri kullanımının yaygınlaşması, çalışanların karar alma sürecine katılımını arttırmıştır.

Hiç Katılmıyorum

Katılmıyorum

Kararsızım

Katılıyorum

Tamamen Katılıyorum

18- Kurumumuzda Bilgi Teknolojileri kullanımının artması sonucunda alt kademelere verilen yetki ve sorumluluklarda artış yaşanmıştır.

Hiç Katılmıyorum

Katılmıyorum

Kararsızım

Katılıyorum

Tamamen Katılıyorum

19- Kurumumuzda Bilgi Teknolojileri kullanımının artması sonucunda karar alma süreci giderek üst kademelere doğru kaymıştır.

Hiç Katılmıyorum

Katılmıyorum

Kararsızım

Katılıyorum

Tamamen Katılıyorum

20- Artan Bilgi Teknolojileri kullanımı, kurumumuzda daha rasyonel (kişisellikten uzak) kararların alınmasını sağlamaktadır.

Hiç Katılmıyorum

Katılmıyorum

Kararsızım

Katılıyorum

Tamamen Katılıyorum

21- Kurumumuzda Bilgi Teknolojilerinin kullanımının artması sonucunda karar alma süreci hızlandı.

Hiç Katılmıyorum

Katılmıyorum

Kararsızım

Katılıyorum

Tamamen Katılıyorum

22- Kurumumuzda Bilgi Teknolojilerinin kullanımının artması kararların daha şeffaf ortamda alınmasını sağlamıştır.

Hiç Katılmıyorum

Katılmıyorum

Kararsızım

Katılıyorum

Tamamen Katılıyorum

ÖZGEÇMİŞ

Hüseyin MUMAY, 24.10.1981 tarihinde İstanbul Fatih'te doğdu. 1999 yılında Deniz Astsubay Hazırlama Okulunda gördüğü lise eğitimini 7. olarak tamamladı. 2000 yılında MEBS Okulu Komutanlığından Bilgisayar Teknisyeni olarak mezun oldu. 2000 – 2006 yılları arasında Donanma Komutanlığına bağlı Envanter Kontrol Merkezi Komutanlığında İşletim Sistemi ve Veritabanı Yöneticisi olarak görev yaptı. 2006 yılında Deniz Kuvvetleri Komutanlığı MEBS Bilgi Sistemlerine tayin oldu ve halen aynı görevde bulunmaktadır. 2005 yılında Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi bölümünden mezun oldu. Aynı yıl başladığı Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Yüksek Lisans programını bitirmek üzere yaptığı tez çalışmasını tamamlama aşamasındadır. Meslek yaşamı boyunca aldığı eğitimler ve katıldığı faaliyetler:

PC Upgrade and Data Recovery, 2001, New York / Amerika Birleşik Devletleri

Windows 2000 Active Directory, 2002 Mart, Koç Bryce Eğitim Merkezi, İstanbul

Designing Microsoft Exchange 2000 Enterprise, 2003 Nisan, Koç Bryce Eğitim Merkezi, İstanbul

SQL Server 2005 Database Administrator, 2005 Kasım, Tubitak UEKAE, Ankara

Oracle 8i Database Administration I, 2005 Kasım, Tubitak UEKAE, Ankara

Oracle 8i Database Administration II, 2005 Kasım, Tubitak UEKAE, Ankara

Foresc (HF Veri Aktarım Terminali) Kurulumu, Nisan 2007, Köstence / Romanya

NITDS Router, Haziran 2007, NATO School, Latina / İtalya