

**İŞLETMELERDEKİ BİLGİ TEKNOLOJİLERİ
KULLANIMINDAKİ ETKİNLİK İLE
ÖRGÜTSEL ÖĞRENME ARASINDAKİ İLİŞKİ:
KÜTAHYA SAĞLIK KURULUŞLARINDA BİR
UYGULAMA**

Yüksek Lisans Tezi

İsmail YOŞUMAZ

Kütahya - 2008

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

Yüksek Lisans Tezi

İŞLETMELERDEKİ BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMINDAKİ
ETKİNLİK İLE ÖRGÜTSEL ÖĞRENME ARASINDAKİ İLİŞKİ:
KÜTAHYA SAĞLIK KURULUŞLARINDA BİR UYGULAMA

Danışman
Doç. Dr. Kazım DEVELİOĞLU

Hazırlayan
İsmail YOŞUMAZ
2006911113048

Kütahya – 2008

Kabul ve Onay

İsmail YOŞUMAZ'ın hazırladığı “İşletmelerdeki Bilgi Teknolojileri Kullanımındaki Etkinlik ile Örgütsel Öğrenme Arasındaki İlişki: Kütahya Sağlık Kuruluşlarında Bir Uygulama” başlıklı Yüksek Lisans tez çalışması, jüri tarafından lisansüstü yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre değerlendirilip kabul edilmiştir.

...../...../2008

Tez Jürisi

Prof. Dr. Ahmet KARAASLAN

Doç. Dr. Kazım DEVELİOĞLU (Danışman)

Yrd. Doç. Dr. Hayrettin ÖZLER

Prof. Dr. Ahmet KARAASLAN

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Yemin Metni

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “İşletmelerdeki Bilgi Teknolojileri Kullanımındaki Etkinlik ile Örgütsel Öğrenme Arasındaki İlişki: Kütahya Sağlık Kuruluşlarında Bir Uygulama” adlı çalışmamın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

...../...../2008

İsmail YOŞUMAZ

ÖZGEÇMİŞ

İsmail YOŞUMAZ, 1983 Kütahya doğumludur. Lise eğitimini Bilecik Fen Lisesi'nde, Lisans eğitimini ise Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Matematik Bölümü'nde 2005 yılında tamamladı.

Ankara'da bulunan Anka İletişim ve Bilgisayar Hizmetleri Ltd. Şti.'nde eğitmen olarak 6 ay çalıştı. Şu anda Akgün Yazılım firması bünyesinde Kütahya Devlet Hastanesinde Yazılım Destek Personeli olarak çalışmaktadır.

2006 yılı bahar döneminde Kütahya Dumlupınar Üniversitesi İşletme Bölümü Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı'nda yüksek lisans eğitimine başladı.

ÖZET

Bu çalışmanın temel amacını bilişim teknolojileri kullanımındaki etkinlik ile örgütsel öğrenme arasındaki ilişkiyi sağlık kuruluşlarında araştırmak oluşturmaktadır.

Çalışmamız üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, bilişim sistemleri ve çalışmamızın uygulama kısmının bağımsız değişkenlerini oluşturan internet, intranet, veritabanı, bilişim donanımları ve yazılımlarından bahsedilmiştir. Ayrıca bu bölümde bilginin tanımına ve artan önemine de yer verilmiştir. Çalışmamızın ikinci bölümünde öğrenen organizasyonlar, öğrenen organizasyonların disiplinleri ve öğrenen organizasyonun öneminden bahsedilmiştir. Son olarak da bilişim teknolojilerinin örgütsel öğrenme ile ilişkisi teorik olarak incelenmiştir. Üçüncü bölümde ise bilişim teknolojileri kullanımındaki etkinliğin organizasyonel öğrenme üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla, Kütahya ili sağlık kuruluşlarında bir uygulama yapılmıştır. Bu uygulama sonucunda anket yöntemiyle elde edilen veriler SPSS programı yardımıyla analiz edilmiştir. Bu bağlamda, internet, intranet, veritabanı, bilişim donanımları ve yazılımlar, bağımsız değişken olarak alınmış, organizasyonel öğrenme ise bağımlı değişken olarak alınmıştır. Yapılan t-testi ve anova analizlerinde cinsiyet, yaş, eğitim durumu, sağlık kurumunda çalışan personelin şu anda bulunduğu sağlık kurumundaki hizmet süresi, ve meslekte geçen toplam hizmet süresinin örgütsel öğrenme bakımından bir farklılık oluşturmadığı sonucuna varılmıştır. Yapılan çoklu regresyon analizinde internet, veritabanı, bilişim donanımları ve yazılımlarının bağımlı değişkeni % 67 oranında etkilediği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler : İnternet, Bilgi, Bilgi Teknolojileri, Öğrenme, Öğrenen Organizasyonlar.

ABSTRACT

The basic aim of this study was to look into effect of the efficiency of making use of information technologies on organizational learning in health institutions.

Our study was composed of three parts. In the first part, information systems and such independent variables of the application part of the study as internet, intranet, database, information hardwares and softwares were mentioned. Moreover, this section also involved the definition of information and its increasing importance. In the second part of our study, learning organizations, their disciplines and importance were mentioned, and also the relation between information technologies and organizational learning was analysed theoretically. Lastly, an application carried out in the health institutions in Kütahya in order to measure the effect of the efficiency of making use of information technologies on organizational learning, and the SPSS analysis of the data acquired from this application through survey method were presented. In this context, internet, intranet, database, information hardware and software were considered as independent variables, while organizational learning was considered as dependent variable. t-test and Anova analysis showed that gender, age, education level, service period in the current health institution and the total service period had no significance on organizational learning. The multi-regression analysis showed that the independent variables affected the dependent at the rate of 67 %.

Keywords: Internet, Information, Information Technologies, Learning, Learning Organizations.

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
TABLolar LİSTESİ	x
KISALTMALAR	xi
TEZ HAKKINDA	xii

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ

1.1. BİLGİNİN ARTAN ÖNEMİ.....	2
1.2. BİLGİ EKONOMİSİ.....	4
1.2.1. Tarihsel Gelişim	8
1.2.2. Güncel Gelişmeler.....	9
1.2.3. Bilgi Ekonomisinin İtici Güçleri	12
1. 3. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ	12
1.3.1. Sağlık Kurumlarında Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı	13
1.4. BİLİŞİM SİSTEMLERİ.....	14
1.4.1. Yönetim Bilişim Sistemleri.....	14
1.4.2. Fonksiyonel Bilişim Sistemleri	16
1.4.3. Elektronik Veri İşlem Sistemleri	16
1.4.4. Ofis Otomasyon Sistemleri	16
1.4.5. Karar Destek Sistemleri	16
1.4.6. Uzman Sistemler	17
1.5. İNTERNET	17
1.5.1. İnternetin Tanımı	17
1.5.2. İnternetin Faydaları	18
1.5.3. İnternetin Kullanım Alanları	19
1.5.3.1. İnternet ve İletişim	19
1.5.3.1.1. Sağlıkta Enformasyon Bilgi Sistemleri.....	19
1.5.3.2. İnternet ve Pazarlama.....	21
1.5.3.2.1. İnternet ve E-ticaret (Elektronik Ticaret)	21

1.5.3.3. Bilgiye Erişim	23
1.5.3.3.1. İnternet Aracılığıyla Erişilebilen Bilgi Kaynakları	24
1.5.3.3.2. Sağlık Kurumlarında İnternet kullanımı	24
1.6. İNTRANET	25
1.7. VERİTABANLARI.....	29
1.8. YAZILIMLAR	32
1.9. BİLİŞİM DONANIMLARI	34
1.10. HASTANELERDE YENİ TEKNOLOJİLERİN BAŞARIYLA KULLANILMASINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER	34
1.11. TEKNOLOJİ KABUL MODELİ (TAM).....	36

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL ÖĞRENME ve BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

2. 1. ÖĞRENEN ORGANİZASYON	38
2.1.1. Öğrenen Organizasyonun Tanımı, Gelişimi ve Önemi	38
2.1.1.1. Öğrenen Organizasyonun Tanımı	38
2.1.1.2. Öğrenen Organizasyonun Tarihi Gelişimi.....	41
2.1.1.3. Öğrenen Organizasyonun Önemi	42
2.1.2. Öğrenmenin Örgütler Açısından Önemi	44
2.1.3. Örgütsel Öğrenme Süreci	46
2. 2. ÖĞRENME AÇISINDAN ORGANİZASYONLAR	47
2.2.1. Bilen Organizasyonlar	47
2.2.2. Anlayan Organizasyon	48
2.2.3. Düşünen Organizasyon	49
2.2.4. Öğrenen Organizasyonlar.....	49
2.3. ÖĞRENEN ORGANİZASYONUN DİSİPLİNLERİ	51
2.3.1. Kişisel Uсталık	51
2.3.2. Zihni Modeller	52
2.3.3. Vizyon Paylaşımı	53
2.3.4. Takım Halinde Öğrenme	54
2.3.5. Sistem Düşüncesi	56
2.4. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN ÖRGÜTSEL ÖĞRENME İLE İLİŞKİSİ ...	58

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

METODOLOJİ ve BULGULAR

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI ve HİPOTEZLERİ.....	62
3.2. VARSAYIMLAR	63
3.3. SINIRLILIKLAR.....	63
3.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	63
3.5. EVREN VE ÖRNEKLEM.....	63
3.6. ANKET GELİŞTİRME ve VERİLER	64
3.7. BULGULAR.....	64
3.7.1. Demografik Bulgular	64
3.7.1.1. Cinsiyet	64
3.7.1.2. Yaş	65
3.7.1.3. Eğitim Düzeyi	65
3.7.1.4. Medeni Durum	66
3.7.1.5. Meslekte Geçirmiş Oldukları Süre.....	66
3.7.1.6. Hastanede Geçen Hizmet Süresi	67
3.7.1.7. Bilişim Teknolojileri Eğitimi	67
3.7.1.8. Kaliteyi Arttırabilme Eğitimi	68
3.7.2. Araştırma Hipotezleri ve Analiz Bulguları	69
3.7.2.1. Korelasyon Analizi Bulguları	69
3.7.2.2. Çoklu Regresyon Analizi Bulguları	73
3.7.2.3. t-testi Analizi Bulguları.....	74
3.7.2.4. Anova Analizi (Varyans Analizi) Bulguları	76
SONUÇ ve ÖNERİLER.....	78
EKLER.....	81
KAYNAKLAR	87
DİZİN.....	93

TABLOLAR LİSTESİ

<u>Tablo</u>	<u>Sayfa</u>
3. 1. Cinsiyet ile İlgili Bulgular.....	65
3. 2. Yaş ile İlgili Bulgular.....	65
3. 3. Eğitim Düzeyi ile İlgili Bulgular.....	66
3. 4. Medeni Durum ile İlgili Bulgular	66
3. 5. Meslekte Geçirmiş Oldukları Süre ile İlgili Bulgular	67
3. 6. Hastanede Geçen Hizmet Süresi ile İlgili Bulgular	67
3. 7. Bilişim Teknolojileri Eğitimi ile İlgili Bulgular	68
3. 8. Kaliteyi Arttırmak Konusunda Eğitim Alma Durumu ile İlgili Bulgular	68
3.9. İnternet Kullanım Etkinliği ve Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki İlişki	69
3.10. Veritabanı Kullanım Etkinliği ve Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki İlişki	70
3.11. İnternet Kullanım Etkinliği ve Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki İlişki ..	70
3.12. Yazılım Teknolojilerinin Kullanım Etkinliği ve Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki İlişki	71
3.13. Bilişim donanımlarının Kullanım Etkinliği ve Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki İlişki	71
3.14. Meslekteki Hizmet Süresi ve Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki İlişki	72
3.15. Hastanedeki Hizmet Süresi ve Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki İlişki ...	72
3.16. İnternet, Veritabanı, Yazılım Teknolojileri ve Bilişim Donanımları Kullanım Etkinliği ile Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki Çoklu Regresyon Analizi	73
3.17. Modelin Anlamlılığı için F- testi.....	73
3.18. Cinsiyet ile Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki t-testi	74
3.19. Sağlık Kurumunda Çalışılan Birim ile Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki t-testi	75
3.20. Bilişim Teknolojileri Alanında Eğitim Alma Durumu ile Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki t-testi.....	75
3.21. Kaliteyi Arttırma Konusunda Eğitim Alma Durumu ile Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki t-testi.....	76
3. 22. Yaş Grupları ile Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki Anova Analizi (Varyans Analizi).....	77
3.23. Eğitim Durumu ile Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki Anova Analizi (Varyans Analizi).....	77

KISALTMALAR

<u>Kısaltma</u>	<u>Açıklama</u>
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ANSI	: American National Standart Institute
AR – GE	: Araştırma Geliştirme
BT	: Bilgi Teknolojileri
CR	: Computed Radiology
DNA	: Deoksiribonükleik Asit
DTÖ	: Dünya Ticaret Örgütü
E-Ticaret	: Elektronik Ticaret
ETK	: Elektronik Tıbbi Kayıt
GB	: Giga Byte
GSM	: Global System for Mobile Communications
HBS	: Hastane Bilgi Sistemi
KB	: Kilo Byte
MB	: Mega Byte
Ms – Office	: Microsoft Office
Ms – SQL	: Microsoft SQL
OECD	: Organisation for Economic Co-operation and Development
OLAP	: On line Analytical Processing
PACS	: Picture Archiving And Communication System
SQL	: Structured Query Language
SSK	: Sosyal Sigortalar Kurumu
TAM	: Technology Acceptance Model
TCP / IP	: Transmission Control Protocol / İnternet Protocol
USD	: United States Dollar
www	: World Wide Web

TEZ HAKKINDA

Problem

Araştırmanın problem cümleleri aşağıdadır:

Bilişim teknolojilerinin işletmeye olan faydaları nedir?

Bilişim teknolojilerinin işletmenin kurumsal öğrenmesine etkisi var mıdır?

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı bilişim teknolojilerinin örgütlerin öğrenmesi üzerindeki etkisini araştırmak için hazırlanmıştır.

Araştırmanın Önemi

Günümüzde bilişim teknolojileri işletmelerin vazgeçemediği unsurların başında gelmektedir. Bilişim teknolojilerini etkin ve verimli şekilde kullanan işletmeler piyasadaki rekabet koşullarında önemli avantajlar elde etmektedir. Bilişim teknolojileri işletmelerin kurumsal öğrenmelerini de kolaylaştırmaktadır. İşletmeler bilişim teknolojilerini kullanarak yaptıkları işin teknik bilgisini ve çalışanların bilgi düzeyini geliştirebilmektedir. Bilgi çağında bilişim teknolojileri bilgiye hızlı erişim sağlayarak işletmelerin değişen koşullara ayak uydurabilmesini sağlamaktadır.

Araştırmada Hipotez

Tez çalışmasının amacına yönelik olarak araştırma hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H1: Kurum çalışanlarının internet kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

H2: Kurum çalışanlarının veritabanı kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

H3: Kurum çalışanlarının intanet kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

H4: Kurum çalışanlarının yazılım teknolojilerinin kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

H5: Kurum çalışanlarının bilişim donanımlarının kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

H6: Kurum çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H7: Kurum çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri, içerisinde bulundukları yaş grubuna göre farklılık göstermektedir.

H8: Eğitim seviyesi yüksek kurum çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri, eğitim seviyesi düşük kurum çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeylerinden daha yüksektir.

H9: Kurum çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri meslekteki hizmet sürelerine göre farklılık göstermektedir.

H10: Sağlık kurumunda çalışan personelin örgütsel öğrenme düzeyleri hastanedeki hizmet sürelerine göre farklılık göstermektedir.

H11: Sağlık kurumu çalışanlarının, sağlık personeli veya kurumda çalışan idari personel olmalarına göre örgütsel öğrenme düzeyleri farklılık göstermektedir.

H12: Kurum çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alma durumuna göre farklılık göstermektedir.

H13: Kurum çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri kurumsal değişimi gerçekleştirmek için eğitim alma durumuna göre farklılık göstermektedir.

Araştırmada Varsayım

Bu araştırmada;

- Hastanelerdeki çalışanların bilişim teknolojilerinin kullanımı ile ilgili anketi içtenlikle cevaplayacakları,

- Çalışmada seçilen örneklemin evreni temsil ettiği,
- Veri toplama araç ve yöntemlerinin araştırmanın hedefine uygun bilgileri toplayabilecek geçerlilik ve güvenilirliği taşıdığı varsayılmaktadır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Tezde yer alan araştırma aşağıdaki hususları kapsamaktadır:

- Araştırmanın kapsamı 2007 yılı Kütahya ilinde bulunan hastanelerde çalışan personel ile (sağlık personeli ve idari personel) sınırlıdır.
- Elde edilen bilgiler geliştirilen anket formundaki sorularla sınırlıdır.

Araştırmanın Yöntemi

Bu bölümde; araştırma modeli, evren ve örneklem, veriler ve toplanması, verilerin işlenmesi, çözümü ve yorumlanması yer alacaktır.

Araştırmanın Modeli

Bu çalışmada, sağlık kurumu çalışanlarının bilişim teknolojileri kullanımının örgütsel öğrenme üzerindeki etkilerinin belirlenmesi için tarama modelinden yararlanılacaktır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın çalışma evrenini 2007 yılı, Kütahya il sınırları içerisinde bulunan hastanelerde çalışan sağlık personeli ve idari personel oluşturacaktır.

Araştırma örneklemini ise; 2007 yılı, Kütahya ili sınırları içerisinde yer alan hastanelerde çalışan 63 sağlık personeli ve 45 idari personel olmak üzere toplam 108 çalışan oluşturmaktadır. Örneklem basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile oluşturulmuştur.

Veriler ve Toplanması

Araştırma için hastane personeline uygulanan ankette katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 9 sorunun yanı sıra internet, İntranet, veritabanı, yazılım teknolojileri ve bilişim donanımlarının kullanımı ve örgütsel öğrenmeye etkilerini belirlemeye yönelik 32 soru olmak üzere toplam 41 soru yer almaktadır. Beşli likert tipinde hazırlanan anket soruları katılımcıların belli bir görüşe katılma dereceleri ile ilgili olduğu için verilen seçenekler, (5) Kesinlikle katılıyorum- (4) Katılıyorum- (3)Kararsızım- (2) Katılmıyorum (1) Hiç katılmıyorum şeklinde düzenlenmiştir.

TEZ METNİ

BİRİNCİ BÖLÜM
BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ

1.1. BİLGİNİN ARTAN ÖNEMİ

Günümüzde işletmelere rekabet avantajı sağlayan en önemli unsur bilgidir. Ürettiği mamül veya hizmet bilgisini veya müşterilere ait bilgileri iyi kontrol eden, etkili ve zamanında kullanmasına bilen işletmeler piyasada diğerlerinin önüne geçmektedir. Hızla gelişen teknolojiye paralel olarak işletmeler bilgiyi etkili ve zamanında kullanabilmek için bilişim teknolojilerinden en iyi şekilde faydalanmak zorundalar. Bilgiyi etkin bir şekilde kullanmak ve yeni bilgiye ulaşmak için bilişim teknolojilerine ihtiyaç vardır. İşletmelerde sadece somut bilgi bir işe yaramamaktadır. Bilgiye kısa sürede erişmek, bilgileri depolamak, gereksiz bilgileri ayıklamak, bilgiyi stratejik amaçlara göre işleyebilmek için bilişim teknolojileri gereklidir.

Bilgi, çok farklı şekillerde tanımlanabilmektedir. Bu tanımlar ise şu şekildedir: Bilgi doğruluğu ispatlanmış inançlardır. Bilgi, sosyal olaylarda karşımıza çıkan eylem ve olayları anlamamıza ve kavramamıza yardım eden işaret ve kavrayışlardır. Dolayısıyla bilgi, öğrenme, araştırma ve gözlem yoluyla elde edilen her türlü gerçek ve kavrayışın tümüdür. Bilgi, gözlemlenebilen, ölçülebilen, hesaplanabilen, değerlendirilebilen bir davranış ya da tutuma ait değerdir veya bilgi belli bir süreçten geçmiş veriler olarak tanımlanabilir (Kevük, <http://bilgiekonomisi.googlepages.com/bilgiekonomisi.pdf>: 5).

Enformasyon olarak ifade edilen bilgi, verilerin karar alma sürecinde destek sunacak şekilde anlamlı bir biçime getirilmek üzere analiz edilmesiyle ulaşılan sonuçlardır. İletilen bir durumu ifade etmektedir. Knowledge olarak ifade edilen bilgi ise, üst bilgi, öğrenilmiş bilgi olarak da tanımlanan yargılama ile elde edilen deneyimler olarak tanımlanmaktadır (Doğuç, 2006: 4).

İnsan zekâsının çalışması sonucu elde edilen zihni üründür veyahut öğrenme, gözlem ve araştırma yoluyla elde edilen gerçektir. Bilginin elde edilmesinde belli bir sıra bulunmaktadır. Sırasıyla araştırmalardan veriler, verilerden iletişim, iletişimden de bilgi elde edilir.

Sosyo-ekonomik gelişme sürecinde toplumlar ilkel toplumdan tarım toplumuna, tarım toplumundan sanayi toplumuna, günümüzde ise sanayi toplumundan

bilgi toplumuna geçiş şeklinde farklı gelişme aşamaları geçirmişlerdir. Bu gelişme aşamalarından insanlık tarihinde iz bırakan aşamalardan birincisi insanları ilkel yaşamdan toprağa ve yerleşik düzene bağlayan tarım toplumuna geçiş, ikincisi tarım toplumundan kitlesel üretimin, tüketimin ve eğitimin önemli olduğu sanayi toplumuna geçiş, üçüncüsü ise kitlesel refahın, bilginin ve nitelikli insan sermayesinin önem kazandığı bilgi toplumu aşamasıdır (Karaduman ve Karaduman, 2004: 243-244).

Hızla artan bilgi ve gelişen teknoloji bireylerin eğitim ihtiyaçlarını artırmıştır. Teknolojik yeniliklerin ortaya çıkma sıklığı artmış, üretim ve hizmet sektöründe kısa periyotlarda teknolojiler değişir hale gelmiştir. Bilim ve teknolojideki hızlı gelişmeler toplumsal, kültürel, siyasi ve ekonomik alanlarda devrim niteliğinde değişikliklere sebep olmaktadır.

Yeni teknolojik gelişmeler, hızlı değişim, toplumların bilgi toplumu hâline gelmesine ihtiyaç göstermekte ve her şey eğitimde düğümlenmektedir

Bilgi, öğrenme, araştırma veya gözlem yolu ile elde edilen gerçek ve ilkelerdir. Bilginin aktarılma hızı, toplumlarda meydana gelen değişim ve gelişimlerin hızıyla doğru orantılıdır. Bilgi aktarımının günümüze kadar ki aşamaları aşağıda özetlenmiştir (olakoğlu, 2002):

i. Yazının bulunuşundan önce bir kişi edindiği deneyimleri sözlü olarak bir başkasına aktarıyordu. Bir kişide biriken bilginin bir başkasına geçebilmesi hem zaman, hem de mekân olarak yakın olmayı gerektiriyordu. Bu sebeple bilginin birikimi çok yavaştı.

ii. Yazının bulunuşu ile zaman farkı önemini yitirdi. Bilgiler artık taşlara yazılıyor ve uzun zaman saklanabiliyordu. Taş üzerine yazılan yazılar zamana dayanıklıydı ancak taşınması zordu. Bilgiye ulaşmak hala bir sorundu. Bunun özümü ise kâğıt kullanımı ile geldi. Artık bilgiyi taşımak kolaydı, fakat bu sefer de çoğaltma sorunu vardı. Bilgi tek kopya idi. Bilgi zamandan ve mekândan bağımsız olarak taşınabiliyordu, ancak çok az kişi tarafından o bilgiye ulaşılabilirdi. Bilgi artık bir güçtü ve onu elinde bulunduran da o güce sahip olmuş oluyordu.

iii. Bilgi tekelleri eserlerin elle çoğaltılması ile kırılmaya başladı. Matbaanın bulunmasının önemi bilginin seri olarak çoğaltılmasının sağlanmasıdır. Böylece daha önceleri elyazması ile çoğaltılan ama sadece dünyada onlarca olan bilgi birden bire yüzlerce, hatta binlerce kopya halinde daha geniş bir kitlenin kullanımına sunuldu.

iv. Bilgisayarın ortaya çıkışıyla bilgi daha sistematik hale getirdi. Daha kolay kullanılabilir, anlaşılabilir oldu. Artık bilgi kâğıtta değil, elektronik ortamda aktarılıyordu.

v. Bilgisayarlar birbirine bağlı olmadığı için bilgi birbirinden bağımsız adalara dağılmış gibiydi. Bilgisayar ağlarının gelişmesi ile bir bilgisayardaki bilgiye bir başka bilgisayardan erişilir oldu. Bu teknolojinin gelişmesi ile internet olgusu oluştu. İnternet iki önemli özgürlüğü beraberinde getirdi: Bilgiyi özgürce yayınlama ve bilgiyi özgürce seçebilme

Bilginin öneminin toplum hayatı ve iş dünyası için giderek artmasının sebebi yalnızca yenilikçilik özelliği ile yeni teknolojileri ve ürünleri ortaya çıkarmadaki etkisi değildir. Bunun yanında var olan iş yapma teknikleri ve teknolojilerin geliştirilerek daha kaliteli, hızlı ve düşük maliyette üretim yapma olanağını da sağlamıştır.

1.2. BİLGİ EKONOMİSİ

Bilgi; üretilen, yapılan, satılan ve satın alınan şeylerin asıl bileşeni haline gelmiş durumdadır. Levi Strauss. un bir pantolon yapmak için harcadığı paranın beşte dördü kumaşı üretme, boyama, kesme ve dikme işlerine değil, bilgiye gitmektedir. Yüksek verimli melez tahıllara yönelik araştırmalar sayesinde, çiftçiler 1920'lerdeki düzeye oranla dönüm başına beş kat daha fazla mısır elde etmektedirler; bir başka deyişle, bugünkü mısır başağının %80. i bilgi ürünüdür. Bunun bir sonucu olarak, bilgiyi yönetmek (entelektüel sermayeyi bulup geliştirmek, saklamak, satmak, paylaşmak) bireylerin, işletmelerin ve ülkelerin en önemli ekonomik görevi haline gelmiştir (Ertuğrul, 2000: 2).

Skyrme'ye göre bilgi ekonomisi birkaç temel açıdan geleneksel ekonomiden farklıdır:

- Bilgi ekonomisi kıtlık ekonomisi değildir. Bilgi ve teknoloji, kullanıldığında tükenen kaynaklardan farklı olarak paylaşılabılır ve değişik kullanımlarla gelişebilir.
- Bilgi ekonomisinde mekanın kısıtlayıcı etkisi ortadan kalkmıştır. Uygun teknolojilerin ve yöntemlerin kullanılması ile sanal organizasyon yapıları ve piyasalar oluşturulmakta ve küresel ölçekte iş yapılabilir.
- Bilgi ekonomisinde kanunların, kısıtlamaların ve vergilerin ulusal bazda uygulanması zordur. Bilgi, talebin yüksek olduğu ve kısıtlamaların olmadığı yerlere kolayca sızabilmektedir.
- Bilgi ekonomisinde ileri teknoloji ile üretilmiş ürün ve hizmetler, düşük teknoloji içerenlerin üzerinde bir fiyat baskısı oluşturabilmektedir.
- Bilgi ekonomisinde fiyat ve değer, ürün ya da hizmetin içeriğine bağlıdır. Aynı bilgi farklı zamanlarda farklı kişiler için farklı değer taşıyabilir.
- Farklı süreç ve sistemler ile işlenen bilgi daha fazla değer taşımaktadır.
- Bilgi ekonomisinde insan kaynaklarının değeri artmıştır.
- Bilgi ekonomisinin temelini oluşturan teknolojik gelişmeler, ekonominin tüm birimlerini etkilemekte, kârlılığı ve verimliliği artırırken rekabeti de sertleştirmektedir. Küreselleşmenin getirdiği değişimler, tüketici beklentilerinin de değişmesine yol açmaktadır. Yeni ekonomik yapı, ekonomik faaliyetlerin artan şekilde uluslararası düzeyde yer aldığı bir süreç olarak tanımlanabilir. Bu süreç, uluslararası mal ve hizmet ticaretine güçlü bir liberal yaklaşım ve uluslararası sermaye hareketleri ile belirginleşmektedir. Bu süreçte ülkelerin piyasaları ve ekonomileri birbirlerine bağımlı hale gelmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişim sayesinde uluslararası ticaret ve finans faaliyetlerini kısıtlayan coğrafi sınırlar ve zaman farkları ortadan kalkmış, sınırsız ya da sanal bir piyasa ortaya çıkmıştır (Yılmaz ve Öncüer, 2005).

Sveiby, yaptığı araştırmada Dow Jones Endüstri Endeksine dahil işletmelerin tümüne ait verileri kullanarak işletmelerin maddi olmayan varlıklarını defter değerleriyle karşılaştırmış ve piyasanın hiçbir dönemde işletmelere 1990 ların ortalarındaki kadar prim vermediğini, bir başka deyişle görünmeyen varlıkların defter değerine oranının hiçbir zaman bu kadar yüksek olmadığını saptamıştır. Sveiby bu durumun, hisse fiyatlarının anormal ölçülerde düşmemesi ve ABD ekonomisinin 1999-2000 yıllarında bir depresyon yaşamaması durumunda ekonominin yeni kurallarla yönetilen yeni bir döneme girdiğini gösterdiğini ifade etmektedir.

Bilgi tabanlı sektörler, özellikle bilim ve teknoloji sektörleri diğer sektörlerin çoğundan çok daha hızlı bir şekilde büyümekte ve pek çok ülkenin ekonomik yapısını şekillendirmektedir. Bilgi tabanlı mal ve hizmetlere artan talep küresel ekonominin yapısını değiştirirken, bilginin rekabet avantajı sağlamadaki rolü bütün sektörler için önemli bir yönetim konusu haline gelmektedir. Görüş birliği sağlanamayan noktalar olmakla birlikte bilginin ne anlama geldiği konusunda şu noktalarda görüş birliği vardır (Ertuğrul, 2000: 2):

- Bilgi, günümüz işletmeleri için öncelikli bir rekabet unsurudur,
- Bilgi, geleneksel olmayan, görünmeyen bir varlıktır,
- Bilginin geliştirilmesi, dönüştürülmesi ve değerlendirilmesi entelektüel sermaye yönetiminin temelini oluşturur.

Bilgi ekonomisinin temel özelliklerinden biri, bilgi teknolojileri sayesinde bilgi üretiminin öne çıkmasıdır. İletişim ağları sayesinde bilgiye erişim son derece hızlı ve kolay bir hale gelmiştir. Bilgi, bilgi ekonomisinde hem üretim sürecinin temel girdisi, hem de tüketim sürecinin en önemli girdisi durumundadır (Yılmaz ve Öncüer, 2005).

Bilginin önemi, yaşamın çeşitli alanlarında, politikada, sanatta, iş yaşamında şüphesiz uzun yıllardan beri biliniyordu. Ancak son dönemde iletişim ve işbirliğini son derece kolaylaştıran teknolojilerin gelişmesi ile olağanüstü bir bilgi çağına girilmiştir. Ekonomik yaşamda son derece önemli olduğu, üretkenliğe ve sermaye değerine doğrudan katkı sağladığı günümüzde bilgi, çok farklı kategorilere ayrılmakta, yüklendiği değerler yönüyle çeşitli gruplar altında değerlendirilmektedir. Bu gruplardan

ilkini, bileşenlerini ve bilginin kendisini ifade etmek için kullanılan veri (data), enformasyon (information), bilgi (knowledge) ve akıl (wisdom) kavramları oluşturmaktadır (Odabaş, 2005: 2-3).

Artık bilgi ekonomisi gelecekte yaşamımızı değiştirecek bir gelişme öngörüsü değildir. Şu anda içinde olduğumuz ve bugünkü işimizi ve özel yaşamımızı biçimlendiren bir gerçektir (Ertuğrul, 2000: 1).

Günümüzde sahip oldukları bilgi birikimini kurumsal verimliliğe dönüştürmek isteyen organizasyonların, bilgi yönetimi anlayışını benimsemesi kaçınılmaz bir gerekliliktir. Bu nedenle yeniden yapılanma sürecine giren organizasyonlarda öncelikle bilgi yönetimi, kurum yöneticileri tarafından kabul edilmeli ve bütün çalışanların bilgi yönetiminin öngördüğü esaslara göre hareket etmeleri sağlanmalıdır. Bilgi yönetimi, içinde bulunduğu sistemi oluşturan unsurların kendi arasında uyumlu olmasını da gerektirmektedir. Söz konusu unsurlardan herhangi birinin olmaması, zaman zaman unutulması veya düzgün işletilememesi, sistemin çalışmasını bütünüyle bozabilmektedir. Bu özelliğinin yanı sıra bilgi yönetimi, önemli miktarda yatırım yapmayı gerektirir. Ancak sahip olunan bilgi kaynaklarının verimliliğe ve üretime dönüştürülememesinin maddi değeri, kurumsal bilgi yönetimi modeli oluşturma maliyetinden daha az değildir. Bu nedenle bilgi yönetimi, organizasyonlara bilgi merkezli yeni bir kurumsal anlayış kazandıran ve uzun vadede önemli maddi getiriler sağlayan stratejik bir yönetim modelidir (Odabaş, 2005: 13).

Bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ekonomilerde makro ve mikro düzeyde devrimsel dönüşümlere yol açmaktadır. Bilgi teknolojileri, bilginin elde edilmesi, analizi, depolanması, yayılması ve uygulanmasında yararlanılan bilgisayar, elektronik ve iletişim teknolojilerindeki son gelişmelerin tümünü ifade eden bir kavramdır. Makroekonomik düzeyde bilgi teknolojileri bir bölgenin küresel pazarda rekabet gücünün yanında refah ve gelişmişlik seviyesini belirleyen bir araç haline gelmiştir. Mikroekonomik düzeyde ise, bilgi teknolojileri stratejik yönetimin ve işletme yönetiminin tüm işlevlerini etkilerken işletmelerin rekabet gücünü de belirlemektedir (Yılmaz ve Yılmaz, 2005).

1.2.1. Tarihsel Gelişim

Bilgi, teknoloji ve ekonomi arasında çok yakın bir ilişki vardır. Eğer, bilgi ve teknolojiyi farklı olmasına rağmen teknoloji olarak kabul edersek, her teknoloji bir ekonomik sistem ve bu sistemin de meydana getirdiği bir toplumsal yapı oluşturmuştur. Bugüne kadar belirgin ve genel olarak ; tarım ekonomisi, sanayi ekonomisi ve bilgi ekonomisi olarak üç ekonomik sistem meydana gelmiştir.

Sanayi ekonomisi, kol gücü yerine buharlı makinenin bulunması ile makine gücünü öne çıkarmış, ekonomide kitle üretimi temel belirleyici olmuştur (Yıldırım, 2004: 106). Başta İngiltere ve daha sonra diğer Avrupa ülkeleri olmak üzere, Rusya ve Japonya'da ortaya çıkan bu devrimle dünya ekonomisi o tarihe kadar hiç görülmemiş bir üretimle karşı karşıya kalmıştır. Sermaye alabildiğine büyümüş, işletme karları artmış, ölçek ekonomileri önemli avantajlar sağlamıştır. Sanayi ekonomisi aynı zamanda kapitalizmi doğurmuş ve güçlendirmiştir. Bu dönemde önemli ekonomi teorileri ve teorisyenleri ortaya çıkmıştır. Bunlar arasında klasik ekonomi teorisini ve onun ilk teorisyenini olan Adam Smith'i sayabiliriz. Günümüzde sanayi ekonomisi uygulanmakla birlikte, 20.Yüzyılın ikinci yarısından itibaren yeni bir ekonomik sistem olan bilgi ekonomisi ortaya çıkmaya başlamış ve adeta 21. yüzyılın simgesi haline gelmiştir. Bugün gelişmiş olan ülkelerde (ABD, AB, Japonya gibi) bir taraftan sanayi ekonomisi, bir yandan da bilgi ekonomisi eş zamanlı olarak uygulanmaktadır. Teknolojik gelişmeler, yenilikler bilgi ekonomisini, o da bilgi toplumunu veya sanayi ötesi toplumu meydana getirmektedir.

Küreselleşme süreci ulusal pazarların ekonomik gelişmedeki önemini zayıflatmıştır. Uluslar arası ticaretin diğer bir ifadeyle ihracat ve ithalatın ülke ekonomileri içindeki ağırlığı artarak devam etmektedir.

OECD ülkelerinde 1985 yılında mal ve hizmet ihracat ve ithalatı toplamının milli gelire oranı (dışa açıklık oranı) yüzde 17,6 iken bu oran 1997 yılında yüzde 21 dolayına yükselmiştir. 1997 yılı itibarıyla bu ülke grubunda mal ve hizmet ticaretinin milli gelir içindeki payının en düşük olduğu ülkeler Japonya (yüzde 10,8) ve ABD (yüzde 12,2) iken en yüksek ülkeler İrlanda (yüzde 77,4) ve Belçika'dır (yüzde 69,8). Aynı yılda Türkiye için bu oran yüzde 27,9'dur. Ülkemizin uluslararası ticarete

açılmasında son yıllarda önemli gelişmeler sağlanmış olmasına rağmen temelde emek yoğun geleneksel ürünlere dayalı yapısı dolayısıyla ihracatın uzun dönemli sürdürülebilir bir performans gösteremediği görülmektedir. Dış ticaretin ihracat ayağındaki bu aksamaya paralel olarak Türkiye'nin uluslar arası ticarete açıklık düzeyi G. Kore ve İrlanda gibi yakın zamanda hızlı büyüyen ekonomilerin gerisinde bulunmaktadır.

Uluslararası mal ve hizmet ticaretinde sanayi mallarının ağırlığı devam etmekle birlikte hizmetlerin payında artış yaşanmaktadır. OECD ülkeleri ortalamasında mal ve hizmet ticaretinin milli gelire oranı 1997 yılı itibarıyla, sırasıyla, yüzde 16,5 ve 4,3 düzeylerinde gerçekleşmiş, 1985-1997 döneminde mal ticaretinin milli gelire oranı, ortalama olarak, yüzde 1,2 artarken, hizmet ticaretinin milli gelire oranında yüzde 2,2 düzeyinde bir artış kaydedilmiştir (Saygılı, 2003: 27).

1.2.2. Güncel Gelişmeler

Bugünkü değişim bir bakıma Rönesans. ın yaşandığı 15. yüzyıla benzemektedir. Matbaanın bulunmasından önce tüm dünyadaki kitapların sayısının 30. 000 civarında olduğu tahmin ediliyordu. Gutenberg. in matbaayı bulmasından 20-30 yıl kadar sonra basılı kitapların sayısı 10 milyonu geçmişti. Basılı kitapların artması sonucunda bilime, buluşlara ve sanata yönelen ilgi daha sonra Rönesans. a yol açtı. Bugünde benzer köklü değişiklikler, ileriye doğru yeni bir sıçramayı ateşlemektedir. Atom çekirdeğinin yapısını anlamak, DNA. nın kodlarını çözmek ve yapay zeka sistemleri insanlığa yeni bir çağın kapılarını aralamaktadır. Belki de en önemlisi, teknolojik gelişmenin iletişim ve bilgi paylaşımı yeteneği üzerindeki olumlu etkisidir. Örneğin, bilgisayar hafızalarının maliyeti büyük bir hızla azalmaktadır. 1993 yılında 20 Mb için 900 dolar olan maliyet, 2008. de 500 Gb için 100 dolarında altına düşmüştür. 1995 yılında 1 Kb hafızanın maliyeti 30 cent iken, bu maliyet 2005 yılında 0. 003 cent (Ertuğrul, 2000: 1), 2008 yılında ise yaklaşık olarak 0,000022 cent dolayındadır.

Bağlantılılık her yıl en azından ikiye katlanmakta ve en iyimser öngörülerini de aşarak büyümektedir. GSM telefonlar ilk geliştirildiklerinde 2000 yılına kadar satış tahminleri toplam 900. 000 idi. Oysa, 1998 yılı başında dünyada 207 milyon mobil telefon kullanıcısı bulunuyordu. İnternet ise gelişen bilgi ekonomisinin en büyük

destekçisi olduğunu artık kanıtlamıştır. 1998 yılında tüm dünyada 100 milyon civarında olduğu tahmin edilen İnternet kullanıcılarının sayısı 2000 yılı itibariyle 600 milyon civarında, 2008 yılında ise 1,13 milyar düzeyindedir. Bu sayı ise toplam dünya nüfusunun yaklaşık % 17'sini ifade etmektedir.

Yeni ekonomik sürecin en önemli özelliği, zaman ve mekan kısıtlamalarını ortadan kaldırması, yani gerçek anlamda ya da iletişim alanında mesafeleri aşarken geçen süreyi kısaltmasıdır. Bu süreç dünyanın küçülmesini ve insanların birbirlerine yaklaşmalarını sağlamış ve dünyanın her köşesine ulaşmıştır. Zaman ve işgücü tasarrufu sağlayan üretim teknikleri (robot teknolojisi gibi), mesafeleri aşmaya yarayan teknolojiler (modern ulaştırma araçları ve telekomünikasyon teknolojisi) yeni fikirlerin, teknolojilerin ve kurumların dünyanın her köşesine anında ve çok hızlı yayılmasını sağlamaktadır (Yılmaz ve Yılmaz, 2005).

Bilgi ekonomisinin temelini oluşturan teknolojik gelişmeler, ekonominin tüm birimlerini etkilemekte, kârlılığı ve verimliliği artırırken rekabeti de sertleştirmektedir. Küreselleşmenin getirdiği değişimler, tüketici beklentilerinin de değişmesine yol açmaktadır. Yeni ekonomik yapı, ekonomik faaliyetlerin artan şekilde uluslararası düzeyde yer aldığı bir süreç olarak tanımlanabilir. Bu süreç, uluslararası mal ve hizmet ticaretine güçlü bir liberal yaklaşım ve uluslararası sermaye hareketleri ile belirginleşmektedir. Bu süreçte ülkelerin piyasaları ve ekonomileri birbirlerine bağımlı hale gelmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişim sayesinde uluslararası ticaret ve finans faaliyetlerini kısıtlayan coğrafi sınırlar ve zaman farkları ortadan kalkmış, sınırsız ya da sanal bir piyasa ortaya çıkmıştır. (Yılmaz ve Öncüer, 2002).

Peter F. Drucker bilgi toplumuna geçiş sürecinin sebep olduğu gelişmeleri şöyle sıralamaktadır:

Bilginin üretilmesine, erişilmesine ve kullanılmasına katılım yaygınlaşmıştır.

Eğitilmiş insanın önemi ortaya çıkmış ve bu güç işletmenin varlıkları arasında bir değer olarak belirtilmeye başlanmıştır.

Bilgi toplumunun dinamiklerinden yararlanan işletmeler, üretim ve cirolarını 2-3 kat arttırırken, işgören sayısında %25 lere varan azaltmalara gitmişlerdir.

Gelişmiş ülkeler, 25 yıl önce üretilen bir ürün için harcanan çabanın aynı miktarını, hammaddenin ve işçiliğin ise daha azını kullanarak üretim miktarlarını 2,5 katı kadar arttırmayı başarmışlardır. Bilgi toplumunu oluşturan dinamiklerin ortaya çıkmasıyla birlikte ekonomide hızlı bir değişim sürecine girilmiş ve bu süreç geleneksel üretim faktörlerinin sıralamasında değişikliğe yol açmıştır. Sanayi ekonomisinde yatırımların önemli kısmı makine, teçhizat, fabrika binası gibi unsurlara ayrılırken, günümüzde yatırımların önemli bir kısmı bilginin arttırılması veya insan sermayesine sahip olmak için yeterlilik ve uzmanlık geliştirmeye yönelik olmaktadır.

Bilgi ve teknoloji yeni yüzyılın anahtar kelimeleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Yeni modelin en az sermaye kadar önemli olan yeni üretim faktörü bilgidir. Teknoloji ise bilginin vazgeçilmez bir parçasıdır. Yaşadığımız çağ bu sebeplerle bilgi çağı, toplumumuz bilgi toplumu, insanlar ise bilgi çalışanı olarak nitelendirilmektedir. Böyle bir dönemde ise neredeyse işletme yönetimi eşittir bilgi yönetimi olmaktadır (Ertuğrul, 2000: 2).

Günümüzde bilgi, işletmeyi oluşturan en önemli unsurlardan biridir. Son yıllarda kurumsal bilgisini üretken şekilde kullanan bir çok işletme, maddi varlıkları bakımından dünyanın sayılı pek çok büyük şirketinden daha iyi bir yere gelmiştir. Örneğin 1980'li yılların ortalarında kurulan Microsoft, bugün neredeyse yüzyıllık bir şirket olan ve uzun yıllar dünyanın en büyük kuruluşu olarak kabul edilen General Motors'un iki buçuk katı piyasa değerine sahiptir (Odabaş, 2005: 5).

Bilgi toplumunun oluşum sürecinde en önemli üretim faktörü bilgi olduğundan, işgücünün niteliğinin yükseltilmesi ve gelişmiş bir iletişim altyapısına sahip olmanın önemi artmaktadır. Bu nedenle 21. yüzyılda gelişmekte olan ülkelerin gelişmesine en büyük katkıyı insan kaynaklarına yapılan yatırım ve altyapının geliştirilmesi sağlayacaktır. Dünyadaki hızlı gelişmeye uyum sağlayabilen ve insanını bu yeni ortamın gerektirdiği niteliklerle donatabilen, bilgiye erişebilen, bilgiyi üretebilen ve kullanabilen ülkeler, 21. yüzyılda karar vericiler arasında yer alabileceklerdir (Yücel, 2006: 76). Bu bağlamda, bilginin oluşturulmasında, gerekli

yerlerde kullanılmasında ve hatta tekrar lazım olunca önceden edinilen bilgiye kolay erişilmesinde hep bilgi teknolojileri vardır.

Günümüzde bilgi ve teknoloji birbirini tamamlayan kavramlardır. Bilgisini, insanların refahları için kullanmak üzere teknolojiye dönüştüren ülkeler tarih boyunca hep kazanmıştır.

1.2.3. Bilgi Ekonomisinin İtici Güçleri

Bilgi ekonomisinin itici güçleri şu şekilde sıralanabilir:

Küreselleşme: Teknolojik gelişmeler, artan rekabet, uluslararası alanda faaliyet gösteren işletmeler, iletişim olanaklarının tüm dünyayı birbirine bağlaması günümüzde küreselleşme olgusunu yaşamın bir gerçeği olarak egemen kılmaktadır.

Bilgi yoğunluğu: Verimli üretim, bilgiye ve teknolojiye bağlıdır. Gelişmiş ekonomilerde işgücünün yüzde yetmişi bilgi işçisidir.

Ağlar ve iletişim: İnternet gibi gelişmeler dünya ölçeğinde hızlı iletişimi olanaklı kılmaktadır (Yılmaz ve Öncüer, 2005).

1.3. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ

Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler, işletme yapısında köklü değişikliklere sebep olmakta ve işletmelere yeni pazarlara girmede, ürünlerini ve hizmetlerini sunmada, süreçlerinin verimliliğini artırmada, müşteri kazanımında ve müşteri sadakatinin sağlanmasında yeni yollar sunmaktadır.

Genel olarak bilişim teknolojileri, “bilginin toplanması, işlenmesi, saklanması ve gerektiğinde herhangi bir yere iletilmesini ya da herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini sağlayan teknolojiler” olarak tanımlanacağı gibi “bilginin toplanması, saklanması, işlenmesi, erişilmesi ve dağıtılmasına hizmet eden teknolojiler, uygulama ve hizmetlerin bütünü ve sistem üzerindeki bilgilerin tümü” olarak da açıklanabilir. Bilişim sistemi; yöneticinin karar vermesi için gerekli bilgiyi değişik kaynaklardan toplayan, işleyen, saklayan ve veriyi raporlayan bir bilgi sistemidir (Elibol, 2005: 157).

Başka bir ifadeyle bilişim teknolojileri, bilginin elektronik araçlarla üretilmesi, taşınması, tüketilmesi, katma değerlere yönelik olarak yeniden organize edilmesi, depolanması, pazarlanması yanında bilginin yönetimi ve taşınmasıdır. Bilgi teknolojileri bu işlemlerin yapılması ile hayatın tüm boyutlarında yer almaktadır. Bilişim teknolojileri bu etkin yapısı nedeniyle tüm diğer teknolojileri de etkilemektedir. Esnek imalat, esnek üretim ve yönetim sistemleri yanında akıllı malzemeler ve yeni iş yeni organizasyon metodlarının hep merkezinde bilişim teknolojileri yer almaktadır (Yücel, 2006: 82-83).

Enformasyon teknolojilerinin gelişmesiyle dünya büyük bir köy haline dönüşmüş ve bu köyün bir mahallesindeki gelişmelerden anında diğer mahallesindekiler de haberdar olabilmektedir. Türkiye'nin ekonomik gelişmesini artırması için bu yeni gelişmelere uygun üretim ve rekabet kararları alıp uygulaması gerekmektedir (Yücel, 2006: 83).

1.3.1. Sağlık Kurumlarında Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı

Sağlık hizmetleri diğer alanlardan daha fazla bilgiye duyarlı bir alandır ve etkin bir yönetim için sistematik olarak bilginin elde edilmesini gerektirir. Kaliteli bir sağlık hizmeti sunumu, geniş kapsamlı ve iyi planlanmış bir bilgi teknolojilerinin kullanımına bağlıdır (Kaplan ve Yılmaz, 2005: 1).

Hastane bilgi sistemi hastanenin idari ve tıbbi bilgilerinin yönetimini kolaylaştırmak ve sağlık hizmetlerinin kalitesini yükseltmek için düzenlenmiş bir bilgi sistemi olarak tanımlanmaktadır. İdari ve tıbbi bilgiler iç içe, bir arada tutabilen sistemlere Bilgisayarların kullanıldığı sistemlere ise bütünleşik bilgisayar dayalı bütünleşik hastane bilgi sistemi denilmektedir

Sağlık hizmetlerinde Verinin kullanılması ve tıbbi hizmetleri veren sistemler arasında iletimi, insan vücudunda sinir sisteminin fonksiyonları ve çalışması kadar önemlidir. Hastanelerde yapılan farklı çalışmalar, toplam hastane maliyetlerinin dörtte birinin bilginin kullanılması ile ilgili olduğunu göstermiştir. İki akut genel hastanede Richart tarafından yapılan analiz her bir hasta gününün hastane maliyetinin % 35-39 'unun, hastayla ilgili iletişimden olduğunu göstermiştir. Hastane

bilgi sistemlerinde modern teknolojinin kullanımı giderek artan bir oranda önemli hale gelmektedir (Yılmaz ve Aloğlu, 2005: 2-3).

Bütünleşik bir hastane bilgi sisteminin fonksiyonları şunlardır:

- Hastanın tedavisi ve bu tedaviyle ilgili yönetsel görevleri desteklemek amacıyla hasta hakkında doğru, kalıcı ve güncel bilginin doğru kişiye, doğru yerde ve kullanılabilir formatta sağlanması. Bu da bilginin doğru olarak toplanması, saklanması, işlenmesi ve dokümanite edilmesi ile gerçekleşir.
- Hastalık hakkında gelişmiş bilgi desteği sağlama. Örneğin ilaçların, teşhis ve tedavilerin ters etkileri hakkında bilgi sağlamak.
- Hastanın tedavisinin kalitesi, hastanenin performansı ve maliyetleri hakkında bilgi sağlamak.
- Gelişmiş hastane enformasyon sistemlerinde farklı hastaneler ve hastanelerin ilişkide bulunduğu kurumlar arasında bilgi aktarımına olanak veren yüksek kaliteli bir iletişim sağlamak.
- Eğitim hastanelerinde hasta tedavisine ilave olarak araştırma ve eğitim amacıyla hastanın tedavisinde özel deneyimlerle ortaya çıkan verileri dikkatli bir şekilde toplayarak yeni bilgiler elde edilmesini sağlamaktır.

1.4. BİLİŞİM SİSTEMLERİ

1.4.1. Yönetim Bilişim Sistemleri

Yönetim bilişim sistemleri, bir yönetim destek sistemi olup, bir işletmenin mevcut faaliyetlerinin planlanması ve kontrolü ile işletmenin gelecekteki performansının tahmin edilmesine olanak sağlayan rutin, özet raporlarının hazırlanmasını ve sunulmasını sağlamaktadır. Genel olarak yönetim bilişim sistemleri, çevre ve işletme dışı faaliyetlerden daha çok işletme içi faaliyetler üzerinde odaklanmış olup, yönetim düzeyindeki planlama, kontrol ve karar verme fonksiyonlarını desteklemektedir. Yönetim bilişim sistemleri, genel olarak ihtiyaç duydukları veriler için ticari işlem sistemlerine bağımlıdır. (Elilol, 2005: 158-159).

Yönetim bilişim sistemi;

1. Veri toplama, kaydetme ve işleme işlevlerini yerine getirir.
2. Yöneticilere karar almak için ham veri değil, seçilmiş , işlenmiş ve düzenlenmiş veri başka deyişle bilgi sağlar.
3. Değişik kaynaklardan verileri, bütünleşik veri tabanında toplar.
4. Bilgiyi toplayıp aktaran bilgisayar destekli bir sistemdir.
5. Yöneticilerinin zamanında ve kolayca alabilecekleri yapısal bilgi sağlar.
6. Örgütün değişen bilgi gereksinimlerini karşılar.
7. Yönetim bilişim sistemi, yalnızca yetkili iş görenlerin bilgi alımıyla sınırlandırılmış , güvenlik sistemiyle sarılıdır.
8. Hem örgüt içinden hem de dışından geçmiş , bugün ve geleceğe yönelik bilgi sağlar.
9. Bilgisayar, donanım (hardware) ve yazılım (software), geniyöntemler, incelemeler, planlama, karar alma, denetleme, veri taban vb. öğeleri kullanır. Yönetim bilişim sistemi, yalnızca karar almak için bilgi sağlamaz, aynı zamanda örgütün değişik parçalarının birbirine bağlanmasına yardım eden, örgütte bilgi akışını gerçekleştiren sistemler dizisidir. Muhasebeden, ücretlerden, yükleme ve teslimden, satışlardan, karar almak için tüm düzeylerden genel müdüre akan özet raporlar, stok sistemleri, bütçeler ve finansal raporlar gibi temel olan tüm denetlemeler, örgütte yönetim bilişim sisteminin öğeleridir (Gümüştekin, 2004: 128).

Yönetim bilişim sisteminin özellikleri ise şu şekildedir (Gümüştekin, 2004: 130-131):

1. Yönetim bilişim sistemi bütünleşik bir sistemdir.
2. Yönetim bilişim sistemi bilgisayar temeline dayanan insan – makine sistemidir.

3. Yönetim bilişim sistemi bilgi desteği sağlayan bir sistemdir.

4. Yönetim bilişim sistemi karar sürecine bir destektir.

1.4.2. Fonksiyonel Bilişim Sistemleri

İşletme amaçlarının yerine getirilmesi birtakım işletme fonksiyonlarının uygun bir şekilde yerine getirilmesine bağlıdır. Bu fonksiyonların etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesinde bilişim sistemlerinin bir çok katkıları olmaktadır. İşletmelerde kullanılan pazarlama bilişim sistemleri, üretim bilişim sistemleri, muhasebe bilişim sistemleri vb. fonksiyonel bilişim sistemleri kapsamına girmektedir.

1.4.3. Elektronik Veri İşlem Sistemleri

Elektronik veri işlem sistemleri, bilgisayar ve iletişim ağları kullanılarak fatura, nakliye, fiyat listeleri, satın alma, ithalat ve ihracat belgeleri ve bunlarla benzerlik gösteren çeşitli işlemlerin iki ayrı işletme arasında elektronik değişimini sağlayan bir sistemdir. Günümüzde, bankacılık hizmetlerinde elektronik veri işlem yoğun bir şekilde kullanılmaktadır.

1.4.4. Ofis Otomasyon Sistemleri

Ofis otomasyonu, bir ofiste yapılan rutin işlemleri ve işlevleri otomatik hale getirmek amacıyla bilgisayar teknolojisinin kullanılmasıdır. Ofis otomasyon sistemlerini, bireyler, gruplar ve örgütler arasında elektronik mesajların, belgelerin ve diğer iletişim formlarının toplanmasını, işlenmesini, kayıt edilmesini ve aktarılmasını sağlayan bilgisayar temelli bilişim sistemleri olmaktadır.

1.4.5. Karar Destek Sistemleri

İşletme yöneticilerinin yarı yapılandırılmış ve yapılandırılmamış kararlarına destek olmak amacıyla kullanılan bilgisayar sistemleridir.

Bilişim bilgisayarlar vasıtasıyla kurum içinde ve dışında üretilen bilgiyi sınıflandırmak, hızlı ve güvenli bir şekilde işleyip dönüştürerek yeni bilgi üretmek ve bunları erişime hazır tutmak amacını taşır. Nihai amaç ise somut ve analitik bilgiye

dayalı karar verme süreciyle kurumun etkinlik ve verimlilik arayışında rasyonaliteyi sağlamaktır. Bu amaç, çağımızın bilgi toplumu olduğu savıyla da çakışmaktadır. Ancak, karar verme sürecinde bu şekilde analitikliğin sağlanması tecrübeye ve sezgiye dayalı yönetim tarzının (heuristics) tümüyle yerine geçme amacını taşımaz. Gerçekten de kurumların ve insanların yönetimi mekanik bir cihazın üstünden gelemeyeceği ölçüde karmaşıktır. Bu noktada bilgisayarın ancak sınırlı ölçüde bir katkısından söz edilebilir. Karar verme sürecinde bilgisayar ancak karar vericinin kişisel becerilerinin bir dış destekçisi, onun bilgi edinme ve bilgiyi işleme sürecinin tamamlayıcısı konumundadır. Bu amaca yönelik olarak kullanılan bilgisayar yazılımları da işlevlerine uygun bir şekilde “Karar Destek Sistemleri” ismini taşır (Elibol, 2005: 158-159).

1.4.6. Uzman Sistemler

İnsanların çalışmalarını, deneyimlerini bilgisayara aktaran yapay zekâ programlarına uzman sistem adı verilmektedir. Bir uzman sistem, belirli bir alanda uzman bilgisini depolayabilir, mantıksal sonuçları takip etmek suretiyle problemleri çözebilir. Uzman sistemler deneyim ve uzmanlık gerektiren karmaşık işlerin nasıl yapılacağı konusunda yol gösteren bilgisayar uygulamalarıdır. Uzman sistemler genellikle ihtisas konularında danışılan ve karar vericiye görüş belirten bir uzman gibi çalışırlar.

1.5. İNTERNET

1.5.1. İnternetin Tanımı

İnternet “Dünyanın dört bir yanındaki veri tabanlarını ve bilgisayarları birbirine bağlayan bilgisayar ağı” olarak tanımlanır. “Inter” (arasında,birbiriyle) ile “net” (ağ) kelimelerinin bir arada kullanılmasıyla ağlar arası gibi bir anlama sahip olan internet kelimesi meydana gelir.

İnternetin en önemli özelliği birebir iletişim kurmasından önce “inter aktif” iletişim sağlamasıdır. İnternet ile tek taraflı bilgi vermek yerine, kullanıcının taleplerine göre yönlendirilen bir bilgi akışı gündeme gelmiştir. Birden fazla bilgisayarda bulunan bilginin tek bir kullanıcı tarafından kullanılmasını sağlayan internet, ayrıca görüntü, ses, bilgi alışverişini de sağlar (Atay, http://metinatay.com/internetin_tarihcesi.aspx).

1.5.2. İnternetin Faydaları

İnternet'i bir "iletişim ağı" olarak tanımladıktan ve bu ağ üzerinde bilgi dolaştığını belirttikten sonra, internetin bu altyapı üzerinde neler sunduğunu tahmin etmek aslında o kadar da güç değil. Bu "iletişim ağı"nın içinde bulunan her hangi iki bilgisayar arasındaki en temel işlem çift yönlü bilgi aktarımıdır. Burada bilgiden kasıt, bilgisayarlardan birinde bulunan bir dosya, bir bilgisayar programı ya da bir mesaj olabilir.

İnternet, teknik olarak, TCP/IP protokolü ile desteklenen pek çok servis sunar. Örnek olarak, İnternet erişimi olan bir kullanıcı, eğer kendisine yetki verilmişse, İnternete bağlı diğer herhangi bir bilgisayardaki bilgilere erişebilir, onları kendi bilgisayarına alabilir, kendi bilgisayarından da İnternet erişimi olan başka bir bilgisayara dosya/bilgi gönderebilir. Bu özellik, dosya transfer protokolü olarak bilinir. Benzer şekilde, internet üzerindeki kullanıcılar birbirlerine elektronik posta gönderebilirler. Bu da, posta iletim protokolü olarak bilinir.

İnternet, değişik protokoller aracılığı ile, insanlara "bilgiye erişim" olanakları sunar. Yani, internet yardımıyla "her çeşit" bilgiye erişebilirsiniz.

İçerik bakımından, İnternetin sundukları bazen insan hayal gücünü zorlayacak boyutlara varmaktadır (www.po.metu.edu.tr/links/inf/css25/bolum1.html). Her türlü görüntüyü evimizdeki ekrana taşıyabilir ya da Amerikan Kongre Kutuphanesi'nde tarama yapabiliriz. Tübitak arşivine bağlanıp Bilim ve Teknik dergilerinin yeni ve eski sayılarını tarayabilir, yazıları okuyabiliriz. Ya da, Hacettepe Üniv.'ne uzanıp o anki Beytepe Kampüsü sıcaklıklarını grafiksel olarak görebiliriz. Başka bir örnek olarak, katılmak istediğimiz bir bilimsel toplantıya bildirimizi İnternet üzerinden gönderebiliriz. Örnekleri arttırmak mümkün; Nasa servislerine bağlanıp, son uydu fotoğraflarını tarayabiliriz; ya da Siir arşivlerine bağlanıp siirler okuyabiliriz. Son yıllarda geliştirilen World Wide Web (WWW, Web) temelli internet araçları ile bilgiye ulaşım daha da kolaylaşmış ve ulaşılabilecek bilgiler ve sunulan servisler miktar ve çeşit olarak artmışlardır. İnternet'in sundukları; onu kullananların istekleri, hayal güçleri ve gelişen İnternet teknolojisi ile hep çoğalmaktadır.

İnternet, bilgiye ulaşmayı kolaylaştırmak için değişik '**bilgi arama/tarama**' yöntemleri de sunar. İnternetin sundukları çok geniştir. Öyleki, internet işletme alanında da çok büyük yenilikler getirmiştir. Örneğin, Son 25 yıla kadar mal hareketleri hızlı bir şekilde gerçekleşirken, günümüzde para hareketlerinin hızı kıyaslanamayacak derecede mal hareketlerinin hızını aşmıştır (Ertuğrul, 2000 :2). Bunun altında yatan ise internet teknolojileridir.

1.5.3. İnternetin Kullanım Alanları

İnternet günümüzde artık her alanda kullanılmaktadır. İnternet işletmelerde en çok iletişim, pazarlama, bilgiye erişim alanlarında kullanılmaktadır.

1.5.3.1. İnternet ve İletişim

İletişim teknolojisi; birbirinden uzakta bulunan bilgisayarların birbirleriyle bazı özel tanımlı kurallar kullanarak haberleşmesini ve kendi aralarında birinden diğerine bilgi aktarımını olanaklı kılar. Bilgisayarlar arası haberleşme, telefon hatları, özel kablolar, elektromanyetik dalgalar, uydu bağlantıları gibi farklı iletişim yollarıyla yapılabilir.

21. Yüzyıl, klasikleşmiş tanımıyla, Bilgi Teknolojileri Çağı olacaktır. Teknolojik gelişmeler; mikrodalga fırın, buzdolabı gibi kullandığımız birçok aygıtı "zeki" ve "birbirleriyle konuşabilen - iletişimde bulunabilen" aygıtlar haline getirmektedir. Bu aygıtlar, çevresiyle haberleşip bilgi alabilmekte, karar verebilmekte ve diğer aygıtlarla haberleşebilmektedir. Tüm bu sistemlerde, bilgisayarların ve bilgisayar teknolojilerinin "dışardan görünmeyen" bir şekilde bütünleşmesi yatmaktadır (<http://www.nurettinekmekciogluioo.k12.tr/iletisimteknolojisi.html>).

1.5.3.1.1. Sağlıkta Enformasyon Bilgi Sistemleri

Sağlık kuruluşları son yıllarda bilgi sistemlerinde otomasyon çalışmalarına hız vermişlerdir. Önceleri yalnızca evrak işlemlerini hızlandırmak ve iyileştirmek amacıyla başlayan çalışmalar, teknolojik gelişmelerin sağlık sektöründe başarıyla kullanılmasıyla, daha sonraki dönemlerde hastaların klinik bilgilerini de içerecek şekilde elektronik tıbbi kayıtlar (ETK) olarak geliştirilmiştir.

Elektronik tıbbi kayıt, doğru ve tam verilere, uyarılara, yönlendirmelere, klinik destek sistemlerine, tıbbi bilgilere bağlantılara ve diğer yardımlara erişim sağlayarak, kullanıcıları desteklemek üzere özel olarak tasarlanmış bir sistemde bulunan elektronik hasta kayıdır ve yakın bir gelecekte sağlık bakım sisteminin merkezi haline gelecektir (Tekin ve Kaya, 2005: 2). Tıbbi uygulamalarda verimlilik sağlayacak, tıbbi bakımın kalitesini artıracak ve doktorlara önemli ölçüde yardımcı olacaktır

Ülkemizde sağlık enformasyon sistemlerinin geliştirilmesi yaklaşık 15 yıllık bir geçmişe sahiptir. Önceleri Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri gibi akademik kurumlarda başlayan münferit ve daha çok idari amaçlı uygulamalar, ikibinli yıllar ile birlikte klinik sistemleri de içeren daha karmaşık sistemlere dönmeye başlamıştır. Bunun yanı sıra, 1990'lı yılların ikinci yarısından itibaren Sağlık Bakanlığı, Türk Silahlı Kuvvetleri, SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığı gibi kurumlar da kurumsal sağlık enformasyon sistemleri geliştirme çalışmalarını başlatmışlardır (Güleş, 2005: 3).

Tüm bu çalışmaların yaygınlaşmaya başlaması ile birlikte, ülkemizde sağlık enformasyon sistemlerinin geliştirilmesi ve uygulanmasında bazı sorunların yaşanmaya başlandığı gözlenmektedir: ülkemizin bir Sağlık Enformasyon Stratejisi ile buna dayanan hedefleri ve planı yoktur; sağlık enformasyon sistemleri ile ilgili proje yürüten kurumlar, uluslararası standartlar ile uyum sağlamak için bir çaba harcamamaktadır; elektronik imza, elektronik fatura gibi, entegre sağlık enformasyon sistemlerinin temel öğelerine yönelik yasal düzenlemeler ile ilgili çalışmalar çok yavaş yürümektedir; Sağlık Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı, Türk Standartlar Enstitüsü, Devlet Planlama Teşkilatı, SSK, Bağ-Kur, Emekli Sandığı gibi konu ile ilgili kamu kurumları arasında bir eşgüdüm yoktur; “Medical Informatics” alanında formal eğitim veren multi-disipliner yapıda bir eğitim kurumu bulunmamaktadır; asli vazifesi sağlık hizmet sunumu olan bazı bakanlıklar, ayrı bir uzmanlık alanı olan, sağlık enformasyon sistemleri geliştirme ve üretme işine soyunmaktadır.

1.5.3.2. İnternet ve Pazarlama

İnternette pazarlama; geleneksel pazarlama yöntemlerine önemli bir alternatif olarak, 1990'lı yıllardan itibaren sanal veya doğrudan bir ticaret aracı olarak hızla büyüyen bir alanı ifade etmektedir. Bilgisayar ve internet kullanımının süratle yaygınlaşması yanında WEB'in gelişmesi internette pazarlamanın gelişmesine önemli katkılarda bulunmuştur. İnternette pazarlama hem doğrudan tüketicilere hem de işletmelere yönelik olarak gerçekleştirilebilmektedir.

İnternette pazarlamanın alıcı ve satıcılar açısından sağladığı en önemli avantajlardan birinin dağıtımı, depolama, taşıma ve stok vb. yüksek maliyetlerdeki tasarruflar nedeniyle ürünlerin alıcılara daha düşük fiyatlarla sunulabilmesi ve satıcıların kârlılıklarını artırabilmesi olduğu ifade edilir. Öte yandan, internet ortamındaki alışverişlerde bilgiye hızla ulaşmanın bir sonucu olarak, alıcıların fiyatlar karşısında geleneksel pazarlamaya oranla daha duyarlı olacakları varsayımı dikkate alındığında, internette pazarlamada fiyat oldukça önemli bir pazarlama bileşeni haline gelmektedir.

İnternette pazarlamanın geleneksel pazarlama yöntemlerine göre bazı üstünlükleri yanında zayıf yönleri de söz konusudur. Alıcılara hız kazandırması, ürün, marka, fiyat ve firma karşılaştırmalarına fırsat vermesi ve bunlara bağlı olarak alıcıları bazı maliyetlere katlanmaktan kurtarması vb. gibi zaman ve maliyet avantajlarına karşılık, internette pazarlamanın ürünlere dokunamama, mağaza ortamından uzak olma, ödeme araçlarının risk taşıması, güvensizlik, özel bilgilerin izinsiz kullanımı vb. gibi bazı önemli zayıf yönleri de bulunmaktadır (Torlak, http://paribus.tr.googlepages.com/o_torlak3.doc).

1.5.3.2.1. İnternet ve E-ticaret (Elektronik Ticaret)

Elektronik ticaret konusunda pek çok kaynakta farklı ülkelerin kuruluşları ile uluslararası veya uluslararası organizasyonlar tarafından yapılan birbirinden farklı tanımlara rastlanmaktadır. Bu tanımlardan bazıları aşağıda verilmiştir.

Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ)’ne göre; elektronik ticaret, mal ve hizmetlerin üretim, reklam, satış ve dağıtımlarının telekomünikasyon ağları üzerinden yapılmasıdır (Canpolat, 2001: 13).

Elektronik ticaret koordinasyon kurumu elektronik ticareti şu şekilde tanımlamıştır: Bireyler ve kurumların; açık ağ ortamında (İnternet) ya da sınırlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında (İntranet) yazı, ses ve görüntü şeklindeki sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi ve saklanması temeline dayanan ve bir değer oluşturmayı amaçlayan ticari işlemlerinin tümünü ifade etmektedir (Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu, 1998).

İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD) tarafından yapılan bir tanıma göre, “elektronik ticaret, genel olarak birey ve organizasyonların metin, ses ve görsel imajları kapsayan dijital verilerin aktarımına dayalı olarak ticari faaliyetleri yerine getirmeleridir.

Yukarıdaki tanımların kapsamlarında bazı farklılıklar bulunmakla birlikte temelde ortak unsurları ağırlıklı olarak ihtiva etmektedirler. Bu ortak unsurlar esas alınarak bir tanım yapmak gerekirse elektronik ticaret; tüketicilerin, işletmelerin ve kamu kurumlarının elektronik ortamda (internet ya da intranet) yazı, ses ve görüntü şeklindeki sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi ve saklanması yoluyla, bilgilenmesi ve araştırma yapması, taahhüde girmesi, mal ve hizmetlerin müşteriye teslim edilmesi, bedelinin ödenmesi, satış sonrası bakım ve destek hizmetlerinin yerine getirilmesi eylemleri süreci olarak tanımlanabilir (Canpolat, 2001: 13-14).

Türkiye’de elektronik ticaretin öncülüğünü finans sektörü yapmaktadır. Neredeyse tüm finans kuruluşları internet üzerinden hizmet verebilmektedirler. Bankalar, menkul kıymet ve yatırım kuruluşları, müşterilerin mevduat ve yatırımlarını sanal ortamdan yönetme imkanları sağlamaktadırlar. 1997 yılında internet bankacılığının işlem hacmi 1.2 milyar USD iken, bu rakam sadece Garanti Bankası için 2005’de 7 milyar USD’ye ulaşmıştır (Fidanlıgöl, 2006: 41).

Elektronik ticaretin faydaları: Geniş pazar – sınırsız alışveriş, rekabette üstünlük – hizmet kalitesinde artış, ürünleri daha ucuza mal edebilme – ulaşabilme,

aracıların azalması - ihtiyaçlara hızlı erişim, işlem maliyetinden tasarruf - daha ucuz ürün ve hizmetler, yeni iş olanakları / yeni ürünler şeklinde ifade edilebilir (Bal, 2003).

1.5.3.3. Bilgiye Erişim

İnternet insanların bilgiye erişmelerini çok kolay hale getirmiştir. İnternet adeta bir bilgi havuzu gibidir. İnternet ile birlikte sadece birkaç tıklama ile dünyanın bir ucundaki veritabanına bağlanıp istediğiniz bilgiye ulaşabilirsiniz. Bu sayede internet, bilgiye erişime kolaylık sağlamakla kalmamış, gereksiz zaman ve para kaybını önlemiştir.

Bilgi iletişim teknolojilerinin sağladığı imkanlarla, ailenin faturaları, bankadaki hesap durumunun öğrenilmesi ve ödenmesi, geceleyin değişik zamanlarda gelen elektronik posta gazetesinin sabah kahvaltısında okunma imkanı hazırlanmaktadır. Bu teknolojik imkanlar sayesinde veri bankalarına ve insan bilgisinin neredeyse bütününe ulaşabilmektedir. Araştırma faaliyetleri evdeki terminaller yardımıyla araştırmacının iş arkadaşlarına ulaşma imkanı verdiği gibi diğer ülkelerdeki bilim adamlarına ulaşma imkanı vermektedir. Bu imkanla bilim adamları arasında görüş alişverişi ve hatta herhangi bir araştırmadaki problem tartışılabilir, üzülebilir olmuştur. Dünyada her yıl milyonlarca bilgi üretilmekte, yayılmakta ve kullanılmaktadır. Bunları oturup yeniden keşfetmenin zamanı çoktan geçmiştir. nemli olan nerelerde ne gibi ve ne miktarda bilgiler bulunduğunu ve bunlara nasıl erişilmesi gerektiğini bilmek ve böylece kısa zamanda ne geçmeyi planlamak hedeflenmelidir. Tüm bilgileri yeniden üretmeye kalkmak imkansız olduğu kadar buna ne zaman ne de kaynak yeter. Bunun için üretileni almak bilinmeyenini araştırıp bulmak en doğru olanıdır. Bundan dolayı ülkeler gerek kendi bünyelerinde ve gerekse ülkeler arasında bilgi ağları oluşturmuşlardır. Bunlar bilgi üreten, bilimsel yayımlardan dökümanlar çıkaran, araştırma personelinin eğitimini üstlenen odaklardır (Yücel, 1997: 30). İşte bütün bilgilerin kolayca bir yerden diğer yere nakledilmesini, herkes tarafından kolayca ulaşılabilmesini ve kullanılabilmesini mümkün kılan teknolojinin altında internet teknolojileri yatmaktadır.

1.5.3.3.1. İnternet Aracılığıyla Erişilebilen Bilgi Kaynakları

Bilgisayar ağları aracılığıyla erişilebilen bibliyografik veri tabanlarına ve bilgi kaynaklarına birkaç örnek aşağıda verilmektedir:

- **Kütüphane Katalogları, Bibliyografik Veri Tabanları ve Tam Metin Bilgi Kaynakları:** Çevrimiçi kütüphane katalogları, ticari bibliyografik veri tabanları, CD-ROM'lar üzerindeki çevrimiçi veritabanlarıdır (Tonta, 1996: 215-230).

- **Elektronik Belge ve Süreli Yayın Arşivleri:** Bilgileri elektronik olarak depolama maliyeti düştükçe daha fazla sayıda belge elektronik ortama aktarılmaktadır. Elektronik ortama aktarılan bu belgelere geleneksel erişim noktalarının yanı sıra (yazar adı, kitap adı gibi) daha gelişmiş tekniklerle (anahtar sözcükle arama, tam metin arama gibi) de erişim sağlanabilmektedir. Gutenberg Projesi çerçevesinde geliştirilen arşiv bu tür elektronik belge arşivlerinin en iyi bilinenlerinden birisidir.

- **Sayısal Ses ve Görüntü Kayıtları, Hareketli Filmler ve Fotoğraflar:** Son yıllarda çoklu ortam (multimedia) türü bilgiler de İnternet aracılığıyla yoğun bir biçimde kullanıma sunulmaktadır. Kullanıcılar sayısallaştırılmış (digitized) ses, görüntü ve hareketli resim halindeki bu bilgileri iş istasyonlarına kolayca aktarabilmektedir.

1.5.3.3.2. Sağlık Kurumlarında İnternet kullanımı

1990'lı yıllarla birlikte tüm dünya sanayi devriminden sonraki en ciddi dönüşümü yeni bir devrimi yaşamaktadır. Son on yılda internetin tüm dünyada özellikle dünya ekonomisinin ağırlıklı dinamiklerini yöneten batıda oluşturduğu kökten değişim her alanda oyunun kurallarının yeniden yazılması anlamına gelmektedir. Kamu yönetiminden, eğitime, adaletten ticarete, sanayiden tarıma akla gelebilecek her alanda ilişkiler yeniden yapılandırılmak zorunda kalınmaktadır. Çünkü artık oyun çok daha açık oynanmaktadır. . Bu değişimin kaçınılmaz yansımalarından biri de doğal olarak sağlık hizmetleridir. İnternette dolaşan yazı temelli içeriğin % 50'sinden fazlasının sağlıkla ilgili olduğu gerçeği bu kaçınılmaz değişimin en temel göstergelerinden biridir (Turgay, 2005: 1-2).

Oysa internetle birlikte artık Müşteri kral"dır. Dolayısıyla sunulan sağlık hizmeti de artık sorgulanan, irdelenen, mukayese edilen bir metadır. . Kalite süreçleri döneminde de sık sık tartışma konusu olan "hasta müşteri midir?" tartışmasına da internet son noktayı koymaktadır.

Dolayısıyla artık sağlık hizmetlerinde de bu değişimi görmek ve değişimin gerektirdiği refleksleri zamanında sergilemek gerekmektedir.

En temel değişim internet ile birlikte artık hasta veya hastalanmak istemeyen sağlıklı müşteri artık eski müşteri değildir. Sorgulamakta, irdelemekte, mukayese etmektedir.

Yine var oluşundan beri kendini bilimlere yaslayan ancak hep deneye dayalı bir disiplin olan tıp, internetle birlikte artık çok daha geniş bir deneme yanılma havuzuna sahiptir. Böylelikle artık çok daha doğru "normal" terimlerine erişim mümkün olacaktır.

Hepsinden önemlisi geliştirilen bu dünya çapındaki sanal akıl bir süre sonra insana olan gereksinimini de en alt seviyeye düşürecektir.

İnternet her şeyde olduğu gibi sağlık hizmetinde ve hekimlikte de çok şeyi değiştirdi. Tarihsel süreç irdelerinde bu değişimlerin konumlanışa göre ya büyük bir fırsat ya da büyük bir tehdit olduğuna tanık olunmaktadır. Değişim kaçınılmazdır. Bu değişimin bir tarihsel fırsat mı yoksa tehdit mi olduğu da değişime karşı tavır ve konumlanışla yakından ilişkilidir.

1.6. İNTRANET

Örgütlerde bilgi kaynaklarının çalışanlar arasında paylaşılması, bilişim sistemlerinin tasarlanması, iş akışı, örgütsel iletişim ve örgütlerin yeniden yapılandırılmasında 1994 yılından itibaren kullanılmaya başlayan intranet ile ilgili değişik tanımlar ve açıklamalar yapılmıştır.

Bunlardan birkaç tanesi şu şekildedir:

İntranet, farklı cihaz ortamlarını, işletim sistemi ortamlarını ve iletişimi, işbirliğini, etkileşimi ve gelişimi kullanıcılar açısından oluşturan geniş boyutlu bilisim teknolojisi ortamıdır (Kartan, 2007 :28).

İntranet, örgüt çalışanlarının bilgiye erişmesini, birbirleriyle iletişim kurmasını, diğerleriyle bilgi paylaşmasını ve diğerlerinden birşeyler öğrenmesini olanaklı kılan dağıtık bir çoklu medya sistemidir. (Gürsel, 1997 :27).

Uygulamalar, 50 veya daha fazla sayıda çalışanı olan- kuruluşlarda intranet kurmanın yararlı olduğunu göstermektedir. Eğer organizasyon coğrafi olarak çeşitli noktalara dağılmış ofislerden oluşuyorsa bu durumda çalışan sayısı 50'den az bile olabilir. Asıl sorulması gereken, kaç kişi için intranet kurmanın uygun olacağı değil, intranet'e gerek olup olmadığı ve nedenlerinin somut olarak ortaya konmasıdır. Gelecekte, evlerdeki bilgisayar sayılarının artışına paralel olarak ailelerin de intranet oluşturmaları sürpriz olmayacaktır. Böyle bir intranet üzerinde ailenin adres ve telefon listeleri, aile fertlerinin doğum günleri, özel günlerin yıldönümleri gibi bilgiler yer alabilir (Cambazoğlu, 2003: 52).

Kurumlar, elektronik kaynaklarının arşivlenmesinden sorumludur. Böylece, kurumun elektronik bilgisi erişilebilir olacaktır. Eğer kurumlar gelecek yıllarda “karanlık dönemler” yaşamak istemiyorsa, bu konularda hızlı hareket etmek zorundadır (Özdemirci, 2006: 7). Aksi halde, belli bir döneme ışık tutan, belki de şu andaki hareketimizin nasıl olması gerektiğini çıkartacağımız veriler elimizde olmaz.

Teknoloji kurumsal iletişimin yapısını ve boyutlarını değiştirmiştir. Örneğin; İntranet, daha önce olmadığı kadar, yöneticilere ve çalışanlarına kurumsal bilgi ve belgeye erişme olanağı sağlamıştır. İntranet kurumlarda belge yönetim uygulamaları için de kolaylıklar getirmiştir. Günümüz iş çevrelerinde, çoğu çalışan, bir bilgisayar ile (ağlar aracılığıyla) diğer iletişim biçimlerine göre pahalı olamayan bir yöntemle insan ve bilginin bağlantısını sağlayabilmekte ve elektronik bilgiyi gözden geçirebilmektedir. Bunun anlamı, dahili telefon rehberi, prosedür el kitapları, formlar ve eğitim materyalleri gibi dokümanlar elektronik forma dönüştürülebilir, intranet üzerinden kullanıma sunulabilir ve düşük maliyetle sürekli olarak güncellenebilir. İntranet'in zamanlılığını ve gücünü kullanarak belge yöneticileri de bilgiyi anında, uygun

maliyetle, kolay bir şekilde, zengin formatta ve çok yönlü olarak sağlayabilirler. Her bilgisayar aynı yolla bilgi sunarken, belge yöneticileri, çalışanlara ve bilgilere erişebilecektir. Tüm bilgisayarların yazılım ve veri tabanları tek bir sistem içinde bir araya getirildiğinde çalışanlar her nerede olursa olsun bilgiyi elde edebileceklerdir. İntranet'in gücü ve sağladığı olanaklar kullanılarak belge yönetimi kurumlarda;

-Dokümanların artışının ve üretiminin kontrolünde daha etkin olur,-İşlem maliyetlerinin azaltılmasını sağlar,

-Etkinliği ve verimliliği artırır,

-Dava riskini en aza indirir,

-Önemli belgelerin korunmasını sağlar, Yönetimde karar vermeyi en iyi bir biçimde destekler,

-Kurumun hafızasını korur,

-Kurumsal iletişimde ve bilgi paylaşımında profesyonelliği besler ve destekler (Özdemirci, 2006: 8). Kurumsal iletişimde yeni teknolojilerin rast gele kullanılması, kurumlarda kargaşaya ve sonradan işin içinden çıkılmaz durumlara yol açmaktadır. Bu bağlamda belge yönetimi en iyi çözümleri sağlayan yaklaşımlar sunacaktır. Günümüzde kurumların yaşadığı belge yönetim sorunları, geçmişte kurumların ürettiği belgelere ilişkin belge yönetim yöntem ve tekniklerini uygulamamış olmasından kaynaklanmaktadır. Teknoloji ile birlikte gerek bilginin üretilmesi, gerekse iletilmesi ve saklanması yöntemleri hızla değişmiştir. Bu değişim doğrultusunda önlemler alınmazsa, kurumların geleneksel ortamlarda yer alan belgeler konusunda yaşadığı sıkıntıdan çok daha fazlasını ve geriye dönüşümü olmayan bir kaybı yaşayabilir. Bunu engellemenin yolu kurum ve kuruluşlarda belge yönetim yaklaşımlarının vakit kaybedilmeden uygulanmasına bağlıdır.

İntranet'ler bir organizasyona çeşitli yararlar sağlayabilir. Bunlar aşağıda sıralanmıştır (Cambazoğlu, 2003: 19-22):

- İntranet'ler varolan teknolojiyen yararlanılmasını sağlarlar

- Herhangi bir noktadan herhangi bir noktaya bağlantı
- Çoklu veri formatları
- Yazılıma yönelik en az düzeyde yatırım
- Hızla kullanıma geçilmesi
- Derhal ortaya çıkan maliyet tasarrufları
- Taze (güncel) bilgi
- Standart istemci sayesinde bakım ve eğitim masrafları azalır.
- Stratejik teknolojilere karşılık şirket içinde oluşan deneyim
- Bölümlere ilişkin bilgi sağlayıcılar
- Bandgenişliği fazlalığı
- Kurumsal iletişimin ve yararlı bilgi paylaşımının iyileşmesi
- Eski sistemlerle tümleşim
- Kullanıcılar arasında daha iyi bir işbirliği ortamı

İnternet, bir şekilde bağlanan herkese açık bir medya iken, intranet sadece işletme çalışanlarının girip bilgi alabileceği bir medyadır. Ancak internet ile intranet birbiriyle ilgisiz olduğu düşünülemez. İşletmeler için intranet, internetin bir tamamlayıcısı ve daha somut sonuçlar veren bir yapısıdır. Ülkemizde ise bu teknoloji henüz gelişmemiştir. Bunda en büyük etken alt yapı yetersizliği ile işletmelerin bu konuda yeterli bilgiye sahip olmamalarıdır (Sevim ve Öncel, 2002).

İntranet’ler günümüzün gerekli kıldığı dinamik işletme modelini destekleyen ve öğrenen organizasyon olma yolunda “olmazsa olmaz” diye nitelendirilebilecek teknolojilerdir (Cambazoğlu, 2002: 31).

1.7. VERİTABANLARI

Veri tabanı düzenli bilgiler topluluğudur. Kelimenin anlamı bilgisayar ortamında saklanan düzenli verilerle sınırlı olmamakla birlikte, daha çok bu anlamda kullanılmaktadır. Bilgisayar terminolojisinde, sistematik erişim imkanı olan, yönetilebilir, güncellenebilir, taşınabilir, birbirleri arasında tanımlı ilişkiler bulunabilen bilgiler kümesidir. Bir başka tanımı da, bir bilgisayarda sistematik şekilde saklanmış, programlarca işlenebilecek veri yığınıdır (Kurşun, 2006: 50).

1986 yılında ANSI (American National Standart Institute) tarafından kabul edilen SQL(Structure Query Language -Yapısal Sorgulam Dili) ile tüm veri tabanları tek bir dil ile ortak sorgulanabilmesi ve belli standart sağlanması hedeflendi. İlerleyen yıllarda veritabanları giderek daha fazla bilgiyi depolamaya başladı. Başlangıçta düşünülen veri yapılarından çok daha fazlası ile çalışıyordu ve herşey veri olarak saklanabiliyordu. Ses, resim, harita, video ,hesap tabloları gibi pek çok veri vardı ve bu verilerle uğraşmak için her veritabanının kendi özel yazılım geliştirme araçları ortaya çıktı. Bu araçlar ortaya çıkarken her ne kadar yalnızca kendi veritabanları ile değil, tüm sistemlerle uyumlu olduklarını savunsalar da, bazı istisnalar dışında her veritabanı en iyi sonucu kendi uygulama geliştirme aracında veriyordu. Sonuç olarak SQL tüm veri tabanları için ortak bir dil olmasına rağmen günümüzde yalnızca belli başlı basit sorgulamalar için kullanılmaktadır. Karmaşık uygulamalarda, veritabanı şirketleri kendi yazılım geliştirme araçlarını ve kendi programlama dillerini kullanmaktadır. (Bayraktar, 2002).

Kullanılacağı programlardan bağımsız olarak, birbiri ile ilişkili görülen olabildiğince çok veriyi toplamak, bu verileri gerektiğinde geri çağrılarak ve özel raporlar haline getirilebilecek nitelikteki genel bir format içerisinde saklama işlemlerini gerçekleştirir.

Hastanelerde veritabanı kullanımı da önemlidir. Tam entegre hastane bilgi sistemlerinde hem tıbbi hem de yönetim sistemlerinin birarada bulunması gerekmemektedir. Fakat sisteme her iki bilgi sisteminin de elemanları az yada çok ölçüde katılmaktadır. Çünkü her hastane bilgi sisteminde veri dosyası oluşturmak ve saklamak üzere bir veri tabanı tekniği uygulanmaktadır. Bu çerçevede; (Ateş, 2005: 14)

- Hastanelerde anahtar bölgelere yerleştirilmiş olan özel terminaller vasıtasıyla on-line sistemi ile doğrudan veri girişinin sağlanması, geri çağırılması ve görüntülenmesi,
- Hastanenin istenen her birimine bilgi iletilebilmesi için otomatik bilgi gönderecek sistemin kurulması,
- Hastanedeki günlük işlerin birleştirilmesi ile, sistemin bir bütünü oluşturması,
- Tam bütünleşik sistemin kurulmasında; veri dosyalarının düzenli olması, veri tanımlarının kullanılması, bilgi işleme ve alt sistemler arasında bilgi işlem yöntemlerinin otomatik yürütülmesi koşullarının yerine getirilmesi beklenmektedir.

Veritabanları genel anlamda üç değişik grupta toplanabilir: Birincisi kişisel diyebileceğimiz veritabanı sistemleridir. MS-Office Professional paketi içerisinde bulunan Access bunun dışında dBase, FoxPro, Paradox ve çok küçük de olsa Excel. Bu veritabanı sistemleri diğerleri ile karşılaştırıldığında dezavantajları olduğu tartışma götürmez. Ancak hataları nedeniyle değil kapasitelerinin yetersizliği nedeniyle böyle. İkinci grup İlişkisel veritabanları (Relational Database) adıyla bilinen uygulamalar ve bu uygulamalar bugün ve gelecek stratejileri karşılamaktadır. İlişkisel veritabanları bilgiyi saklama, işleme, yedekleme, raporlama ve geri getirme konularında çözümler getirmektedir. Kurumsal firmaların tercihi bu sistemlerdir. Bugün bilinen popüler ilişkisel veritabanları arasında Oracle, DB2, Sysbase, Informix, Progress, Ms SQL Server ve My SQL bulunmaktadır. Veritabanı ile ilgili üçüncü ve son grup kurumların çok büyük ve boyutlu veri tabanı analizlerine dayalı gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurduğu Veri ambarı (Datawarehouse) türü teknolojilerdir. Karmaşık veriler ve bu veriler arasındaki analize dayalı teknolojiye OLAP (On line Analytical Processing) işlemleri veri ambarında kullanılmaktadır. İlişkisel veri tabanı kuruluşlarının neredeyse tamamının veri ambarı çözümü bulunmaktadır. Geleneksel anlamdaki veri ambarı projeleri yalnızca veritabanı sistemlerinin değil, donanım ve işletim sistemini de içine almaktadır. Ancak günümüze gelindiğinde tüm eğilimler, veri ambarı kavramının ortam

bağımsız bir şekilde günden güne İnternete dayalı teknolojilere üzerinde çalıştığını göstermektedir (Bayraktar, 2002).

Hastanelerde de verilerin depolanması ve işlenmesi önemlidir. Hastaneler, insan sağlığı ile ilgili yoğun kapasitede veriyi işler, kontrol eder ve saklar. Bütün faaliyetler boyunca bu veriler, muhtelif yerlerden hastanın dosya veya dosyalarına değişik formatlarda ve ortamlarda doldurulur, her birimde de değişik amaçlı yorumlanır. Her yorum ve esas olan bilgi, ihtiyaç duyulduğunda erişilmek için arşivlenir. İşte kurulacak entegre bilgi yönetim sistemi gerektiğinde erişilmek üzere bu bilgi birikiminin oluşturulmasını sağlar (Ateş, 2005: 15).

Geçmişten günümüze yazılım istekleri değişime uğramış olsa bile, onlardan beklenen hizmet hep aynı kalmıştır ki o da "Hemen şimdi bilgi" olarak ifade edilebilir. Veritabanı dendiğinde yalnızca verilerin depolandığı bir kavram algılamak çok doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Veritabanı, verilerin bilgiye dönüştürülerek diğer verilerle işlendiği kocaman bir fabrikadır (Bayraktar, 2002).

Hastanelerde kullanıcı işlevselliği bakımından modüler olan bir yapının, tüm sistem boyunca entegre bir veri tabanı içerisinde tüm bu modüler işlevleri birleştiren özelliğe sahip olması gereklidir. Hastanın laboratuvar tahlilleri ile ilgili istekler; isteği yapan bölümün işlevi olduğu kadar bu istekle ilgili tahsilat ve sonuç girme işlemini yapan tahakkuk bürosu, vezne, laboratuvar gibi bölümleri de ilgilendirmektedir.

Hastanede entegre yapı birimler arasında oluşmaya başladıkça kuruluşun elle doldurulmuş belge tutma ve takip etme ihtiyacı ortadan kalkmaya, gereksiz olmaya başlayacaktır. Ancak, terminallerin ulaşmadığı birimler var ise bu tür birimlerin sisteme katılmamalarından dolayı genel sistem akışının bozulmamasını sağlayacak bir entegre yapı oluşturulmalıdır (Ateş, 2005: 15)

Hastaneler için kurulacak entegre bilgi yönetim sistemi belli başlı standardı olmayan bu sektörün dinamizmine uygun bir esnekliğe sahip olmalıdır. Hastanelerdeki kullanıcıların farklı kesimlerden oluşması (Doktorlar, Hemşireler, Memurlar, Yöneticiler, diğer görevliler v. b.) kullanılacak yazılımın belli bir

esnekliğe (kolay kullanım, parametrik yapı) sahip olması zorunluluğunu getirmektedir. Bu denli farklı uçlardan oluşan kullanıcı kitlesinde kullanım bir kesime kolay gelirken diğerinde zor gelebilir. Bu nedenle kullanılacak entegre sistem her türlü son kullanıcının yaptığı işe yatkın ve kullanıcıya hitap edebilecek esnekliğe sahip olmalıdır. Yazılım esnekliği yanında yazılımın üzerinde çalıştığı veri tabanı, işletim sistemi ve donanımında aynı esnekliğe sahip olması gereklidir.

Hastanelerde böyle bir entegre yapı içerisinde verilerin saklanması, güvenliği önemli bir konudur.

Günümüzde güç bilgi ile, bilgi de veri ile sağlanmaktadır. Bilgi kimin elindeyse gücün de sahibinin o olması kaçınılmaz görünüyor (Bayraktar, 2002).

1.8. YAZILIMLAR

Yazılım bilgisayarınızın belli görevleri yerine getirmesini sağlayan ve komutları insanların anlayacağı dilden bilgisayarın anlayacağı dile çeviren kod bütünüdür. (Koçer, 2007: 8)

Ülkemizde ana ürünler ve platform olarak yabancı firmalardan ithal edilen ürünler, çözüm yazılım pazarı da sermaye yapıları zayıf küçük şirketlerin ürettiği ürünler tarafından oluşturulmaktadır. Pazar verilerine bakıldığında özgün yazılım üretim rakamlarının oldukça düşük kaldığı ve ağırlıklı rakamların Microsoft, Oracle gibi firmalarca gerçekleştirildiği izlenmektedir.

Ülkemizde ana ürünler ve platform olarak yabancı firmalardan ithal edilen ürünler, çözüm yazılım pazarı da sermaye yapıları zayıf küçük şirketlerin ürettiği ürünler tarafından oluşturulmaktadır. Pazar verilerine bakıldığında özgün yazılım üretim rakamlarının oldukça düşük kaldığı ve ağırlıklı rakamların Microsoft, Oracle gibi firmalarca gerçekleştirildiği izlenmektedir.(Bilişim sektörünün gelişimi raporu, 2004: 49-50).

Dünden bugüne yazılım geliştirme sürecine kısaca değinelim; (Koçer, 2007: 8-9)

- 1950’lerde bilgisayar yazılımlarında öncelik arzu edilen isin yapılmasıydı bu da genellikle özel hesap makineleri ile yapılan ağır matematiksel işlemlerin bilgisayar ile yapılmasının sağlanmasıydı. İşler toplu olarak verilir ekrandan veya yazıcıdan çıktı alınırdı. Yazılımlar ürün tarzında değil de kendisi için yapılan kuruluşa özel biçimde geliştirilmekteydi.

- 1960’lı yıllarda özellikle askeri amaçlı ve gerçek zamanlı sistemler için yazılım geliştirilmiş ve veri tabanı yönetim sistemlerinin ilk temelleri atılmıştır.

- 1970’li yıllarda bilgisayar sektöründe yeni bir bilgisayar türü ortaya çıkmıştır. Kişisel bilgisayarların yani PC’lerin ucuzlaması insanların evlerine bilgisayar almasına ve kalabalık bir kitlenin yazılım gereksinimi duymasına neden olmuştur.

- Kitleler için yazılım yapmak yepyeni bir kavram olarak ortaya çıkmıştır. 1980’li yıllarda bilgisayar kullanımının oldukça yaygın hale gelmesiyle bilgisayar ağı altyapısı da güçlenmiş ve dağıtık yazılım sistemleri geliştirilmeye başlanmıştır. Programlama tekniklerinin ilerlemesi insan gibi düşünebilen sistemler oluşturmak üzere yapay zekâ tekniklerinin gerçekleşmesini ve “akıllı uygulama yazılım”larının üretilmeye başlamasını sağlamıştır.

- 1990’lı yıllarda yazılım hayatın vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Uzman sistem, yazılımları oldukça geliştirmiş ve yaygınlaştırmıştır. Yazılım kalite olgusu önem kazanmaya başlamıştır. Yazılım ile ilgili standartlar olgunlaşmış ve yazılım üretimi ve ürünlerinin değerlendirilmesi amacıyla kurumlar oluşmaya başlamıştır.

- 2000’li yıllara gelindiğinde artık yazılım geliştirmenin bir “süreç” olduğu ve yazılımın kendisinin de büyük ölçekli bir “sistem” olduğu kabul edilmiş durumdadır. Bu iki sözcük(süreç ve sistem) çok önemli anlamları olan sözcüklerdir ve yazılım sektörünün bu iki sözcüğü kabul etmesinin de ciddi sonuçları olmuştur. Bunlardan beklide en önemlisi “Yazılım Mühendisliği” kavramıdır.

Yazılım teknolojileri, bilişim teknolojilerinin gelişimi içinde çok önemli bir yer tutmaktadır. Donanımların kontrolü, çeşitli hesaplama işlemleri gibi işlemlerin tamamının ardında yazılım teknolojileri yatmaktadır.

1.9. BİLİŞİM DONANIMLARI

Bilişim donanımları çok büyük bir ivme ile gelişmektedir. İnsan gücü ile çok uzun zamanlarda yapılan işler artık, bilişim donanımları ile çok kısa zamanda ve çok ucuz maliyetle yapılabilmektedir. Bilişim donanımları ve yazılımlar iç içe girmiş durumdadır. Donanımları kontrol eden yazılımlardır.

Türkiye Bilgi ve İletişim Teknolojileri Pazarının telekom hizmetleri ve telekom donanımları dışında kalan bölümü itibariyle donanım ağırlıklıdır. Donanım satışları pazar rakamlarının yaklaşık %70'ini oluşturmaktadır. Kişisel bilgisayar pazarının %50'sinden fazlası yerli montaj üretimdir. (Bilişim sektörünün gelişimi raporu, 2004: 50).

Donanım pazarı sonuç olarak yerli AR-GE ve yurtdışına teknoloji olarak satılabilme özelliklerinin son derece düşük olduğu bir üretim ve tüketim yapısı içerisinde neredeyse tüm bitmiş veya ara malı ürünlerin dışarıdan ithal edildiği bir model üzerinde çalışmaktadır.

Teknoloji üretimi olarak nitelenebilecek donanım ürünleri üreten altyapıların veya üretim tesislerinin kurulması için gereken kaynaklar sadece parasal kaynaklar açısından değil, insan kaynakları açısından da kıt kaynaklardır. Merkezi işlem birimi veya bellek yongaları üretecek bir mikroişlemci tesisinin kurulması en az 2-3 Milyar \$ düzeyinde yatırım gerektirmektedir. Teknolojinin dizaynı ABD, Finlandiya, Almanya, Tayvan gibi gelişmiş ülkelerde kalmakla birlikte üretimler işçiliğin ucuz olduğu Çin, Malezya, Endonezya gibi ülkelere kaymıştır. Türkiye işgücü açısından teknolojiye ucuz kaynak olarak kullanılabilecek bir ülke görünümünde değildir, dolayısıyla da değer oluşturmak üzerine kurulu bir strateji uygulamalıdır (Bilişim sektörünün gelişimi raporu, 2004: 50).

1.10. HASTANELERDE YENİ TEKNOLOJİLERİN BAŞARIYLA KULLANILMASINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, diğer disiplinlerde olduğu gibi tıp alanında da büyük kazanımlar sağlayan önemli yeniliklere imkân vermiştir. Bilişim Teknolojilerinin tıp alanındaki ilk ürünü, Hasta Bilgi Sistemleridir.

Son beş yıldır yaygınlığı iyice artıran Hasta Bilgi Sistemlerinin, hastanelerde bulunun bürokratik kâğıt işlerinin yoğunluğu azaltma konusunda büyük yardımı olmuştur. Ancak tek faydası kâğıt tasarrufu değildir. Aynı zamanda verilerin tekrar eldesinde alternatifleri ile karşılaştırılamayacak ölçüde faydalar sağlamıştır. Bu alanda geline son nokta ise Akıllı Hastanelerdir. Hasta Bilgi Sistemleri (HBS) vasıtasıyla, hastaneye gelen tüm hastalar hakkındaki metinsel verilerin tamamı depolanabilmektedir.

Hastaneye gelen hasta muayene olmadan önce doktorların hasta hakkında ayrıntılı bilgi elde edebilmeleri için daha önceki ziyaretleri de gözden geçirilmelidir. Ancak sayısal olarak arşivlenmemiş bir hastanedeki verilerin tekrar eldesi vakitleri değerli doktorların vaktini almakta ve iş kaybına neden olmaktadır (Boyaş ve Ulacı, 2007: 3).

Ancak yakın zamana kadar mevcut bilgi sistemleri sadece metinsel verilerin saklanması gerçekleşmekte idi. Tam bir sayısal arşivlenmesinin varlığından bahsedebilmek için ise hastane içerisindeki hastalar hakkındaki tüm verilerin sayısal ortama aktarılması gerekmektedir.

Bir hastane içerisinde sadece doktor reçeteleri, tahlil sonuçları gibi metinsel bilgilerin mevcut olmadığı görülmektedir. Bu metinsel verilerin yanında aynı zamanda medikal görüntülerinde sayısal olarak arşivlenmesi gerekmektedir. Buradaki medikal görüntülerin sayısal olarak arşivlenmesindeki ihtiyacı gidermek için PACS sistemleri geliştirilmiştir (Boyaş ve Ulacı, 2007: 3).

Bilişim teknolojileri sürekli gelişmektedir. Bu gelişim hem bireylerin hem de işletmelerin işlerini derinden etkilemektedir. Sağlık kurumları da bu gelişmeden etkilenmektedir. Bilgi teknolojilerinin etkin kullanıldığı sağlık kurumlarımızda işler çok hızlı ilerlemekte, insanlara verilen hizmetin kalitesi artmaktadır. Bu bağlamda unutulmaması gereken bir durum vardır. Teknolojinin gelişiminin kurumlara en üst seviyede yarar sağlaması için kurum ve çalışanların bu teknolojiyi yapılarına uygulaması ve uygulanan yapıyı çalışan personel kabul edip ona göre hareket etmesi gerekmektedir.

1.11. TEKNOLOJİ KABUL MODELİ (TAM)

Kullanıcı kabulü ile ilgili literatürde bilinen en önemli teorik modellerden biri Teknoloji Kabul Modelidir (Technology Acceptance Model). Model, Davis tarafından 1989’da Fishbein ve Ajzen’in Akılcı Davranış Teorisi (Theory of Reasoned Action) modelinden yararlanılarak geliştirilmiştir. Modele göre, bilgi sistemlerinde kurum olarak bir başarı sağlanmak isteniyorsa, öncelikle bu sistemin bireyler tarafından kullanılması gerekir. Teknoloji Kabul Modelinde sistem kullanma davranışı; algılar, tutumlar ve bireyin davranışa yönelik niyetleri ile açıklanmıştır. Davis, bilgi sisteminin kullanımı ve kabulünde iki değişkenin önemli olduğunu vurgulamıştır. Bunlar, “algılanan kullanım kolaylığı” (perceived ease of use) ve “algılanan fayda” (perceived usefulness)’dir (Tekin ve Kaya, 2005: 3).

“Algılanan kullanım kolaylığı”, kişinin belirli bir sistemi çok fazla çaba sarf etmeden kullanabilmeye olan inancının derecesidir. “Algılanan fayda” ise, kişinin belirli bir sistemi kullanmasının işindeki performansını artıracığına olan inancının derecesi olarak tanımlanmaktadır. Teknoloji Kabul Modeline göre, kullanım kolaylığı ve algılanan fayda anlayışları sistem kullanımına karşı kullanıcı tutumlarını, tutumlar da sistem kullanımı için davranışa yönelik niyeti etkiler.

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL ÖĞRENME ve BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

2. 1. ÖĞRENEN ORGANİZASYON

İnsan kaynaklarının sürekli yenilik yaptıkları, uygulamaları nasıl gerçekleştirdikleri ve bu uygulamaları nasıl dönüştürdükleri ile ilgili örgüt modelidir (Demirci ve diğ., 2006: 63).

2.1.1. Öğrenen Organizasyonun Tanımı, Gelişimi ve Önemi

2.1.1.1. Öğrenen Organizasyonun Tanımı

İlk olarak Chris Argris ve D. A. Schon tarafından kullanılan bu terim, "hataların belirlenmesi ve düzeltilmesi süreci" olarak tanımlanmıştır.

Bu konu üzerinde önemli çalışmaları bulunan Bernard Badoux, öğrenen organizasyonu, "edinilen tecrübelerin sürekli olarak gözden geçirilmesi ve bunun sonucunda edinilen bilginin tüm organizasyona yayılması, iletilmesi ve bunların ilgili amaçlarla ilişkilendirilmesi" olarak tanımlamıştır.

Öğrenen örgüt ile ilgili farklı tanımların bulunduğu ortak nokta; öğrenmeyi ve öğrendiklerini paylaşmayı ilke edinmiş, toplam kalite anlayışını hayat felsefesi olarak algılamış, bireydeki dönüşümü dikkate alan bir örgüt olarak tanımlanmaktadır. Öğrenen örgüt olma özelliği taşıyan örgütlerde, etkinlik, üretkenlik, uyum ve amaçlara ulaşma konusunda diğerlerine göre farklılıklar görülmektedir. Öğrenen örgüt ile, öğrenmeyi teşvik eden, personelini geliştirmeyi ön plana alan, açık iletişimi ve yapıcı diyalogu ve kolektif zekayı ön plana çıkaran bir örgüt şekli önerilmektedir. Odak noktası geleneksel organizasyonların etkinliği tasarlamasının aksine problem çözmedir. Öğrenen organizasyonlarda bütün çalışanlar özel müşteri ihtiyaçlarını anlamak gibi problemlere yoğunlaşırlar. Çalışanlar aynı zamanda tüketici ihtiyaçlarını karşılayacak orijinal fikirlerle işleri icra etmek için problem çözerler (Demirci ve diğ., 2006: 63).

Öğrenen örgüt, geçmişe ait tecrübelerden, başkalarının başarılarından öğrenmeyi, bunlardan örgütün yararına yeni bilgiler oluşturmayı, oluşturulan bilgileri paylaşmayı, sürekli iyileştirmeyi ve bütün bunlardan sinerjik etki sağlamayı amaçlar.

Bu yönüyle, örgütün her düzeyinde sürekli gelişme ve uyumlaşma faaliyetleri, güçlü ve uyumlu kültürle bütünleşir.

Öğrenen organizasyon olmak için önce bireysel öğrenme daha sonra organizasyonel öğrenme gereklidir. Organizasyonel öğrenme "kişisel öğrenmenin çalışma ortamına transferi olarak tanımlanmaktadır. Öğrenme transferi, daha önce yapılan bir öğrenmenin, farklı bir durumdaki öğrenmeyi hızlandırması veya yavaşlatmasıdır. "

Senge'ye göre öğrenen organizasyon bir ufuktur. Çam'a göre, Söz konusu ufkun oluşabilmesi için birtakım öğrenme yeteneklerine ihtiyaç vardır. "Beş Disiplin" bu yeni öğrenme yeteneklerinin ifadelerinden biridir. Beş disiplin, insanların (a) bir amaç duygusuna sahip olma ve (b) gerçekten paylaşılan vizyonlar oluşturma kapasitesini, (c) sitem düşünme adım verdiğimiz çalışmayı geliştirerek daha geniş modelleri görme ve (d) karşılıklı bağımlılığı (takım çalışması) anlama yeteneklerini, (e) kendi bilgilerinin farkına varabilmelerini ve paylaşma kapasitelerini içermektedir. (ÇAM, <http://ekitap.8k.com/milorg.htm>).

Peter Senge'ye (2007: 11) göre öğrenen organizasyonlarda kişiler gerçekten istedikleri sonuçları oluşturma kapasitelerini durmadan genişletirler, buralarda yeni ve coşkun düşünme tarzları beslenir, kolektif özlemlere gem vurulmaz ve insanlar nasıl birlikte öğrenileceğini sürekli olarak öğrenirler.

Günümüzde örgütsel öğrenme, tüm örgütleri etkileyen hızlı değişimler nedeniyle çok önemli bir süreçtir. Çünkü örgütler hayatta kalabilmek için yeni yollar öğrenmek zorundadırlar. Küreselleşmenin ortaya çıkardığı en büyük rüzgar değişim rüzgarıdır. Değişim; eğitim ve geliştirme ihtiyacına neden olan bir güçtür. Eğitim ve geliştirmenin sürekli bir süreç olması gerektiği kabul edildiğinde örgütlerin öğrenen örgüt olması konusunda bir eğilim ortaya çıkmaktadır. Bilgi yönetiminin büyük bir önem kazandığı günümüz bilgi çağı örgütlerinde insan ve teknolojiyi bir araya getirmek, bilgiyi kullanmak ve yönetmek temel bir faaliyet halini almıştır. Bu çerçevede özellikle bilginin ön planda olduğu örgütlerde çalışanlar, öğrenme ve gelişme için teşvik edilir, sürekli öğrenmeyi sağlayacak ortamlar oluşturulur (Atak ve Atik, 2007: 64).

Çevresel değişimlere uyum sağlamada en önemli faktör örgütlerin öğrenme becerilerini bireysel seviyeden örgüt seviyesine yayacak yaklaşımlar geliştirmeleridir. Öğrenme iş ortamında ve dışında bireyin yaşadığı tecrübeler ve bunun grup

çalışmalarıyla örgüt düzeyine yayılması sonucunda oluşmaktadır. Bu noktada öğrenen örgüt kavramı devreye girmektedir.

Öğrenen örgüt kavramı, bu düşünceyle gelişmiş ve örgütlerde öncelikle çalışanlara öğrenmeyi öğretip ardından öğrenmeyi bireysel düzeyden kolektif öğrenme düzeyine çıkaran, bu sayede bir yandan değişimlere ayak uydurabilmeye diğer yandan da yeni bilgi ve yenilik oluşturmaya koşullanmış çağdaş bir yönetim uygulamasıdır. Öğrenen örgüt kavramı, 1960'lı yıllarda Chris Argyris'in çalışmaları ile başlayıp gelişmiştir. Ancak örgütlerin ilgi duyduğu çağdaş bir uygulama olması, 1990 yılında Peter Senge tarafından yayınlanan ve Beşinci Disiplin adıyla Türkçe'ye çevrilen, öğrenen örgüt düşüncüsü ve uygulamasının anlatıldığı "Fifth Discipline" adlı kitap ile mümkün olmuştur.

Örgütler son dönemlerde bilginin ve öğrenmenin ön plana çıkmasıyla hayatta kalabilmenin ve rekabetin gereği olan öğrenme kapasitelerini artırma amacıyla öğrenen bir örgüt olma üzerinde yoğunlaşmaktadırlar.

Örgütlerde bireysel öğrenmeyle başlayıp, grup düzeyinde öğrenmeyle devam eden ve örgütsel öğrenme ile sonuçlanan bir süreç olarak öğrenen örgüt; “bilgi oluşturma, elde etme, paylaşma ve bu bilgiyi ve yeni görüşleri değişimde kullanma” sürecidir. Öğrenen örgüt; örgüt çalışanlarının yeni bilgi oluşturmalarını, bunu paylaşımlarını, bu bilgiyi örgütün bilgisi haline getirmelerini ve sorunların çözümünde kullanmalarını esas almaktadır. Başka bir tanıma göre, bilgi oluşturulmasında, ediniminde ve transferinde yetenek kazanmış ve yeni bilgi ve anlayışın aktarımı için davranışlarını uyumlaştırmış örgüttür (Atak ve Atik, 2007: 64).

Kapsam açısından öğrenen örgütler, insan doğasına en uygun yapılandırılmış örgütlerdir. Öğrenen örgütler, hataların değerini fark eden bir bilince sahip olan yapılardır. Öğrenen örgütler iş etiği, beklenti, asalet, dürüstlük, bütünlük, karşılıklı sevgi ve işbirliği, nezaket, iş serbest kuralları, vizyonel liderlik, aktif örgütlenme, kaliteli ürün ve hizmet gibi değerleri içeren önemli bir özelliğe sahiptir. Öğrenen örgütlerin bir diğer önemli özellikleri de, hoşnutsuzluğun yapıcı değeri olduğunun bilincine vararak, hoşnutsuzluklardan kazanım elde etmeyi bilmeleridir (Demirci ve diğ., 2006 :63).

2.1.1.2. Öğrenen Organizasyonun Tarihi Gelişimi

Örgüt çapındaki öğrenme kavramı ve önemi 1940'larm sonlarına doğru literatüre girmiştir. Buna rağmen bu kavram 1980'lere kadar pek fazla dikkate alınmamıştır (Çam, 2002: 55).

1950'li yıllarda “Sistem Teorisi”nin ortaya konması ile atılmış ve sistem düşüncesinin gelişmesi ile organizasyonların yaşayan organizmalar olarak düşünülmesi sağlanmıştır. Senge, Sistem Teorisini öğrenme sürecine uyarlayarak, buradan elde ettiği bilgileri iş dünyasına aktarmış ve karşılaşılan olumlu sonuçlarla Öğrenen Örgüt disiplini yönetim dünyasında popüler olmaya başlamıştır (Bayraktaroğlu ve Kutaniş, 2002: 52)

1970'lerde “hataların yakalanması ve düzeltilmesi” olarak tanımlanmıştır. Bu yıllarda, şirketlerin öğrenme aktivitelerinin kendileri için çalışan kişiler aracılığıyla gerçekleştiği kabul ediliyordu. Daha sonraları, şirketlerin bu öğrenme aktivitesindeki rolü, şirketin içinde barındırdığı “örgütsel öğrenme sistemi” adı verilen bir çevresel etken sistemiyle, şahısların, öğrenme aktivitelerinin kolaylaştırılması ya da zorlaştırılmasıydı (Kıngır ve Mesci, 2007: 64).

1980'lerde Shell, stratejik planlama ile ilgili olan örgütsel öğrenmeyi düşünmeye başladı. Shell'in yaptığı bu çalışmada takım çalışması ve yoğun haberleşme, fertlere daha çok hareket kabiliyeti veren, daha sorumlu ve başarılı şirket oluşturmada temel faktör olarak görüldü. Shell, öğrenen organizasyon kavramını araştırmak ve grup çalışmasını tecrübe etmek için 12 ay harcadı. Şirket sonuçta örgüt öğrenmesinin, stratejik planlama ve şirket başarısı için değer sağladığı kararma vardı. Bu stratejiyi uygulayan Shell, bir yıl içinde rakiplerine göre iki misli kazanmıştır.

1980'lerde Shell'in, stratejik planlama ile ilgili olan örgütsel öğrenmeyi düşünmeye başlaması öğrenen organizasyona ilgiyi arttırmıştır. Shell'in yaptığı bu çalışmada takım çalışması ve yoğun haberleşme, kişilere daha çok hareket yeteneği veren, daha sorumlu ve daha başarılı bir şirket oluşturmada temel faktör olarak görülmüştür. 1990'ların başında Peter M. Senge' nin kamu ve özel teşebbüslerdeki öğrenen organizasyondaki “Beşinci Disiplin” (The Fifth Discipline) adlı kitabı ve makalelerinin Harvard Business Review, The Economist Business Week, Fortune

dergilerinde yayınlanmasından sonra, öğrenen organizasyon olmayı taahhüt eden örgütlerin sayısı da her geçen gün artmıştır (Kıngır ve Mesci, 2007: 64).

Öğrenen organizasyon alışkanlığı başlamadan uzun bir zaman önce, organizasyonlar yetersizlik varsayımlarıyla uğraşmışlardır. Bu varsayımların karakteristiği, kontroller, direktifler, yasalar, prosedürler, yönetimin yapıları ve yönetim piramidinin gücüdür ki, bunlar çok maliyetlidir.

Organizasyonun öğrenen bir sistem olarak ifade edilme düşüncesi yeni değildir. Gerçekte yüzyılın başlarında Frederick W. Taylor'un bilimsel yönetimde organizasyonları daha etkin hale getirmek için çalışanların transfer edilmesi gerektiğine dair fikirleri savunmasıyla yönetim literatürüne girmiştir. Ancak, "Öğrenen Organizasyon" terimine ilk olarak Chris Argyris ve Donald Schon'un çalışmalarına rastlamakta, Senge'nin çalışmaları ile de önemi artmaktadır. Tüm bunların ışığında öğrenen organizasyon ile ilgili çalışmalar 1950'li yıllarda başlayarak gelişmiş, önemli bir yönetim tekniği olarak günümüze kadar Senge' nin çalışmalarıyla ilgi odağı haline gelmiştir.

Örgütsel öğrenme konusunda, alanın gelişim sürecinin erken aşamalarından itibaren, farklı teorik yaklaşımları yararlı olabilecek bir birliğe kavuşturma ve aynı zamanda değişik yaklaşımların sunduğu bakış açılarının zenginliğinden faydalanma arayışları birlikte var olmuştur. Örgütsel öğrenme kavramına yönelik yoğun bir ilgi vardır. Aynı zamanda, örgütsel öğrenmenin stratejik performansa olumlu etkisine dair yaygın bir kabul söz konusudur. Ancak kavramın tanımlanması hususunda, akademisyenler arasında bir fikir birliği mevcut değildir (Kalkan, 2006: 23).

2.1.1.3. Öğrenen Organizasyonun Önemi

Öğrenen Organizasyon kavramını daha iyi açıklayabilmek için, şu iki kavramı birbirinden ayırmak ve özelliklerini kısaca ele almak gerekir: Bunlar Organizasyonlarda öğrenme ve öğrenen organizasyondur. Bunlardan birincisini organizasyon içinde çeşitli düzeylerde öğrenme olayının gerçekleştiği bir süreç; ikincisini de bu süreç sonucu ortaya çıkan bir yapı olarak ele almak mümkündür.

Öğrenen organizasyon, öğrenmeye daima öncelik verir. Bu nedenle Öğrenen Organizasyon, tüm üyelerin öğrenmesini sağlayıp basitleştirir ve bu süreyi verimli bir şekilde yönlendirerek kendini değişen koşullara uyarlayan bir yapıya kavuşur. David Garvin'in de belirttiği gibi öğrenen organizasyon, bilgiyi oluşturma, edinme, aktarma, yeni bilgi ve kavrayışları yansıtmak için değiştirme becerisine sahip olan organizasyondur (Kıngır ve Mesci, 2007: 66).

Değişen koşullara uyum sağlamanın yolu sürekli öğrenmeden geçer. Öğrenen organizasyon, öğrenerek kendini yeniler ve değişmek için öğrenir. Organizasyonlar değişimi yakalayabilmeyi ve güncel olabilmeyi öğrenme sayesinde başarır. Bu anlayışı benimseyen organizasyonlar belirlediği hedeflere daha kolay ulaşır ve uygulamak istediklerini daha çabuk hayata geçirir. “Ne öğrendiğin” gerçekleştirmek istediğin değişimle ilgilidir. Ama “nasıl öğrendiğin”, öğrenen organizasyonların temelini oluşturur (Sayan, 2006: 13-14).

Örgütlerin, günümüzün sürekli değişen ortamında yaşamlarını sürdürebilmeleri, sahip oldukları insan kaynaklarına bağlıdır. Değişimin ötesine geçebilmek için çevresiyle sürekli iletişim kuran ve çevresinden sistematik olarak bilgi toplayan, bunları değerlendirerek kendi faaliyetlerine yön veren organizasyonlar, geleceğini garanti altına alan, yani varlıklarını ve rekabet avantajlarını sürdürecektir organizasyonlar olacaktır. Bu da ancak örgütlerin, öğrenen birer organizma veya “öğrenen organizasyon” haline gelmeleri ile mümkün olacaktır (Sayan, 2006: 15).

Bugünün işletmelerinin karşılaştıkları önemli sorunlar, nelerdir? diye sorduğumuzda, karşımıza aşağıdaki konular çıkmaktadır (Çam, 2002: 56):

- Yeniden örgütlenme, yeniden yapılanma ve başarı için yeniden tasarım yada canlı olmama.
- Yeteneksizlik, eğitim kurumlarının 21 yy. 'daki işleri takip edememeleri.
- Her üç yılda iki kez bilginin ikiye katlanması.
- Dünyanın en güçlü şirketleriyle global rekabet.

- Yeni ve ileri teknolojilerin kaçınılmaz hamleleri.
- Örgütlerin değişime adaptasyonu ve helezonik ihtiyaç.

Öğrenerek kendini yenileyen, değişen ve güncel olmayı başaran öğrenen organizasyonlar, hedeflerine daha kolay ulaşmakta, uygulamak istediklerini daha çabuk hayata geçirebilmektedirler (Çam, 2002: 56).

Öğrenen organizasyon kavramı yönetim uygulamasını ifade eder. Bu uygulamanın esası, tüm organizasyon çalışanlarının çevrelerinden, geçmiş deneyimlerinden ve araştırma yolu ile yeni fikirler üretmeleri, yeni iş yapma usulleri ve yeni ürünler geliştirerek organizasyonun rekabet gücünü artırmalarına dayanmaktadır. Böyle bir yönetim uygulamasının temelinde “bilgi teknolojileri ve sistemleri” vardır. Bilgi teknolojileri ve sistemleri yeni ekonomi adı verilen gelişmenin de temelini oluşturmuştur (Koçel, 2001: 357-358).

Bilgi işin oksijenidir. Oksijenin olmadığı yerde yaşam yoktur. Bilgi yoksa, işletme yok olmuştur ya da yok olmak üzeredir (Çam, 2002: 57).

Öğrenen organizasyon konusu daha detaylı bir şekilde 2.2.4 bölümünde işlenecektir.

2.1.2. Öğrenmenin Örgütler Açısından Önemi

Bireyler içinde bulundukları ve faaliyet yaptıkları örgütün çalışma biçiminden ve örgütün uygulamakta olduğu faaliyet ve süreçlerinden bazı sonuçlar çıkarabilirler. Kendilerine göre hatalı yönleri bularak örgütsel öğrenme faaliyetini gerçekleştirirler. Hataları düzeltmek için harekete geçmeleri ve bir değişim aktörü gibi bazı deneylere girişmeleri ile örgütsel öğrenme somut olarak ortaya çıkar.

Öğrenme örgüt üyelerinin çalıştıkları ortam içinde birçok hususları öğrenmelerine yardımcı olur. Üyelerden bazıları örgütsel öğrenme ortamının etkisi altındadırlar.

Bazı hareket ve davranışlar öğrenilmekle kalmaz birey yaşamı için geliştirilerek birçok yerde uygulanıp tekrarlanırlar. Bireyler bazı davranışları için üstün bildikleri ve saygı duydukları kişilerin tutumlarını örnek alırlar (Eren, 1984: 486).

Ne kadar iyi tasarlanmış olursa olsun, hiç bir sistemin her durumda verimli çalışacağı söylenemez. Verimliliği en üst düzeye çıkartmak için, sistem tasarımında, dinamizm ve esneklik sağlanmalıdır.

Örgüt Yenileme, örgütlerin yeni şartlara uyum göstermesini, problemlerini çözmesini, çeşitli deneyimlerden yararlanmasını ve olgunluğa ulaşmasını sağlamak amacıyla ihtiyaç duyulan değişmeyi başlatma, uygulama ve karşılama sürecidir. Örgüt geliştirme, örgütün sorun çözme ve değişimleri takip etmesi amacıyla yeterliliğini artırmayı amaçlayan bir etkinliktir.

Örgüt geliştirme şu özellikleri içerir (Özdemir ve Yalın, 2005: 6):

- Örgüt geliştirme bir değişme sürecidir; planlı bir değişmeyi başlatma ve gerçekleştirme çabasıdır.
- Örgütün sağlık ve etkinliğini geliştirmeye yöneliktir,
- Örgütü bir bütün olarak ele alır,
- Örgüt üyelerinin tutum ve davranışlarını değiştirerek ve örgüt kültürünü etkileyerek; örgütün amaç, yapı, süreç ve havasını ve örgüt kültürünü değiştirmeye yöneliktir.
- Davranış bilimlerinden yararlanarak örgütü daha iyi anlamayı ve geliştirilmesinde sosyal bilimlerin katkısını artırmayı ve bu yolla örgütün başarısını yükseltmeyi amaçlamaktadır.

Kurum, "rekabet edebilmek", yani varlığını sürdürebilmek için öğrenir. Nitekim ciddi rekabet ortamında "eğitim, yenilenme veya değişim gibi öğrenmeyle ilgili kavramlar daha sık telaffuz edilmeye başlanır. Kurum kendi bütünlüğünü korumak, yani işleyişini aksatan yönetimsel, teknik veya sosyal sorunlarla baş edebilmek için öğrenmek zorundadır.

Kanada organizasyonlarının, 1992 yılında ülke çapında katılımı ile gerçekleştirdiği toplantılar sonucunda varılan sonuçlara göre (Taştan, 1999: 15), en önemli öğrenme sorunlarından bazıları şunlardır;

1. Bilginin organizasyonel sınırlardan geçişini sağlayamamak
2. Stratejik değişim çabalarının yavaş gerçekleştirilmesi.
3. Proses geliştirme ihtiyaçları
4. Teknolojik gelişmeleri yakalayamama

Bu kritik problemler öğrenmenin problemleridir. Stratejik bir değişimin yerleştirilmesi, rekabet, bilginin sınırları aşabilme yeteneği gibi problemlerin hepsi organizasyonların öğrenme yeteneği ile yakından ilgilidir.

Bu sonuçlardan en önemli kanıtı yine gerçek dünyadadır. Birçok organizasyon değişim yaşamaz. Fortune dergisinin 1970 yılındaki en büyük 500 şirketinin üçte biri 1983 yılında yok olmuştur. 1982 yılında yapılan araştırmaya göre 43 tane mükemmel şirket seçildi. Bu şirketler özel olarak tasarlanan 6 finansal göstereyi 20 yıl boyunca en üst değerlerde gerçekleştirmişlerdi. Sadece 5 yıl sonra 14'ü aynı çizgiyi koruyordu, bazıları yok olmuştu, kalanlar ise sorunlar içindeydi (Taştan, 1999: 15).

2.1.3. Örgütsel Öğrenme Süreci

Örgütler uyum sağlama yeteneklerini geliştirmek ve hayatta kalabilmek için öğrenmek durumundadırlar. Örgütsel öğrenme sürecine ilişkin işlevsel bir modelin geliştirilebilmesi açısından Huber (1991) ve Dixon (1992)'ın öğrenmenin örgütsel niteliğine ve süreç yönüne vurgu yapan yaklaşımlarının göz önünde bulundurulması anlamlı olacaktır. Bu çerçevede, önerilen model dört aşamadan oluşmaktadır: (1) Enformasyon Edinimi, (2) Enformasyonun Yayılması, (3) Enformasyonun Yorumlanması ve Anlamlandırılması, (4) Enformasyonun Saklanması ve Yeniden Değerlendirilmesidir (Kalkan, 2006: 25).

2. 2. ÖĞRENME AÇISINDAN ORGANİZASYONLAR

2.2.1. Bilen Organizasyonlar

Bilen organizasyonlar çevredeki değişime tepki olarak değişirler. Değişiklikler büyük çaplı değildir ama sahip olunan ürün veya hizmetlere bazı eklemeler yapıp değişiklik yapılmaya çalışılır (Kıngır ve Mesci, 2007: 67).

Çam'a (2002: 60) göre, Klasik yönetim anlayışında bilinen varsayımlar şöyle sıralanabilir:

- Örgütün verimliliği,
- Üretim sürecinin rasyonellik derecesi ile ölçülmesi,
- Verimliliğin, kaynakların ekonomik bir biçimde kullanılmasıyla ilgili olması (tasarruf titizliği),
- İnsanların rasyonel davranması,
- Çalışanların insan olarak ikinci planda kalması,
- Görevlerin sınırları belirlenmedikçe ve bu sınırlar içinde kalmaya zorlanmadıkça, kişilerin yetkileri dışına çıkabilmesi düşüncesi,
- Yetkilerin örgütün en üst kademesinde toplanması, uzmanlaşmanın verimliliği artırması, örgütü meşru bir otoriteye dayanan, yönetim tarafından planlanan ve kontrol edilen mekanik bir sistem olarak tasarlanması ve
- İşin fertlerin önüne geçmesidir.

Bu yönetim sistemlerini tasarlayan insanlar, o dönemde örgütsel öğrenme ve araştırmanın öneminin faydalarını düşünmeden örgüt konusunda mekanik bir anlayışla düşünegelmiş kişilerdir (Çam, 2002: 61).

Bilen organizasyonlardaki öğrenme eğrisi azalan bir eğim göstermektedir. Bilen organizasyonlar örgütü insanların güçlü yönleri ve potansiyelleri çevresinde kurmaktansa, insanları mekanik örgütlemenin gereklerine uyacak bir biçimde

şekillendirebilir. Bilen organizasyonlarda çalışanlar kişisel gelişim olanaklarını kaybederlerse, genellikle değer vermedikleri ve hoşlanmadıkları bir işte her gün bir makine gibi saatlerce çalışırlar.

Klasik yönetim anlayışında görülen insan unsurunu ikinci plana atma, komuta birliği, yetki zinciri, yetki ve sorumluluk, iş bölümü gibi yaklaşımlar bilen organizasyonlarda etkin bir şekilde görülmeye başlamış ve bu modelin temelini oluşturmuştur (Kıngır ve Mesci, 2007: 67).

2.2.2. Anlayan Organizasyon

Anlayan organizasyon, "en iyi" açısından bakmayan, koşullara ve kişisel anlayış ve değer yargılarına bağlı olarak değişik "iyi"lerin olabileceğini vurgulayan bir organizasyondur. Anlayan organizasyonlar ifadesini “neo-klasik” yönetim yaklaşımında bulmuştur.

Anlayan organizasyonlar, bilen organizasyondan farklı olarak insan unsuruna önem vermektedir (Çam, 2002: 63). Anlayan organizasyonda insanları bir araya getirerek, kuruma bağlayacak ve onlara ait olma duygusunu verecek olan değerler bütünü olarak “örgüt kültürü” oluşturulmaya çalışılır (Kıngır ve Mesci, 2007: 68).

Teorinin ele aldığı örnekleri şöyle sıralayabiliriz (Çam, 2002: 63);

İnsan davranışı,

Kişiler arası ilişkiler,

Grupların oluşması,

Grup davranışları,

İnformal organizasyon,

Algı ve tutumlar,

Motivasyon, önderlik,

Organizasyonlarda değişim ve gelişme

2.2.3. Düşünen Organizasyon

Bu organizasyonun temel yaklaşımı yönetim tekniklerini işletmelerin aksayan yönlerini düzeltici unsurlar olarak görmektedir. Eğer işletme faaliyetlerinin herhangi bir yönünde bir aksama varsa, organizasyon bunu düzelterek bir daha, ortaya çıkmasını önleyecek önlemleri almakta, bunun için gerekli modelleri ve sistemleri geliştirmektedir. Düşünen organizasyonlar, iş problemlerinin çabuk teşhis edilmesi, analizinin yapılması ve eyleme geçilmesi üzerinde yoğunlaşır ve yöneticilerini bu yönde eğitir (Çam, 2002: 64).

Düşünen organizasyonun eksikliği, çabuk çözümler üzerinde durarak, temeldeki soruna yönelmemesidir. İş sorunlarının çözümünde tepki verici programları esas alan bu yaklaşım, çoğu zaman yönetimin bakış açısını kısıtlar ve öğrenmeyi engeller (Kıngır ve Mesci, 2007: 68).

2.2.4. Öğrenen Organizasyonlar

Nihayet günümüzde son aşamada ortaya çıkan “Öğrenen Organizasyon” ile öğrenmeyi teşvik eden, personelini geliştirmeyi ön plana alan, açık haberleşme ve yapıcı diyalogu öne çıkaran bir organizasyon şekli olarak benimsenmiştir (Çam, 2002: 64).

1990’da Peter M. Senge tarafından yazılan “The Fifth Discipline” (Beşinci Disiplin) isimli kitapta Öğrenen organizasyonlar ile ilgili genel bir tanımlama yer almaktadır. Bu kavramın temelleri, 1950’li yıllarda “Sistem Teorisi”nin ortaya konması ile atılmış ve sistem düşüncesinin gelişmesi ile organizasyonların yaşayan organizmalar olarak düşünülmesi sağlanmıştır. Senge, Sistem Teorisini öğrenme sürecine uyarlayarak, buradan elde ettiği bilgileri iş dünyasına aktarmış ve karşılaşılan olumlu sonuçlarla Öğrenen organizasyon disiplini yönetim dünyasında popüler olmaya başlamıştır. Öğrenen organizasyon, bulunduğu zaman ve ortamda ne olup bittiğinin farkında olan, istedikleri sonuçları elde etmek için tüm potansiyelini kullanarak kapasitesini genişletip becerilerini geliştirebilen, işine bağlı, takım arkadaşları ile anlamlı bir hedefi ve vizyonu paylaşan kişilerden oluşan; yeni düşünce ve fikirlerin beslendiği ve geliştiği, ortak beklentilerin serbest bırakıldığı, sürekli olarak ekip halinde öğrenmenin nasıl

gerçekleştirilmesi gerektiğinin öğretildiği bir ortamı içeren ve kendi geleceğini oluşturmada etkili olmak isteyen organizasyondur (Bayraktaroğlu ve Kutaniş, 2002: 52)

Öğrenen organizasyon yapısının kurulabilmesi için beş disiplinin bilinmesi gerekir (Senge, 2007: 15-21).

- Kişisel Ustalık
- Zihinsel Modeller
- Vizyon Paylaşımı
- Takım Halinde Öğrenme
- Sistem Düşüncesi

Öğrenen Organizasyonların en belirgin özellikleri şu şekilde sıralanır (Çam, 2002: 66-68):

- Ne öğrendiğinin değerlendirildiği gibi nasıl öğrenileceğini de değerlendirir.
- Kendi alanlarında bilgi, teknik ve teknoloji sahibi olma konusunda liderliğe oynayabilir.
- Rakiplerinden daha hızlı ve ustaca öğrenerek onlara karşı üstünlük sağlar.
- Veriler doğru yerde ve zamanında, hızlı bir şekilde yararlı bilgiler haline dönüştürülür.
- Organizasyonların temel unsurlarını tehlikeye atmadan risk alır.
- Deneyime dayalı öğrenmeye yatırım yapar.
- Tüm ilişkilerin temelinde işbirliği vardır.
- Bireyler, kendileri de gelişirken kurumuda geliştirirler ve değiştirirler.

- Bireysel ve grup öğrenimi teşvik eden, ödüllendiren ve hızlandıran kurumsal bir iklim vardır.

- Değişen çevreye karşılık kendini sürekli adapte edebilme, yenileyebilme yeteneğine sahiptir.

Öğrenen organizasyon oluşturmak, zaman alıcı ve köklü değişiklikleri benimsiyebilmeyi gerektiren zahmetli bir süreçtir. Oluşturmak - öğretilmek istenen değerlerin üyelerce paylaşılabılır olması gerekir. Her güzel fikir gibi sabır, fevkalârlığı ve çokça gayreti gerektirir (Çoşkun, 2000: 117).

2.3. ÖĞRENEN ORGANİZASYONUN DİSİPLİNLERİ

2.3.1. Kişisel Ustalık

Bireyler ustalıklarını diğer insanların üzerinde kontrol kurmak için değil, organizasyon ve sistem üzerinde kontrol kurabilmek için geliştirmelidirler. Bireyler kendi kişiliklerini, bilgi ve becerilerini yargılayabilecek düzeyde kendilerini tanımlamalıdır. Bir organizasyonun iklimi kişisel ustalık aracılığıyla iki yoldan güçlendirilebilir:

- Kişisel büyümeye organizasyonda gerçekten değer verildiği fikrinin sürekli olarak yeniden güçlendirilmesi.
- Kişisel ustalığın ve hâkimiyetin geliştirilmesi için hayati derecede önemli olan işbaşında eğitimin sağlanmasıdır.

Amaçlara ulaşmaya çalışırken deneyim ve bilgi edinme gereklidir. Bunu hem kendileri için hem de şirketleri için öğrenip, sistem düşünceleri oluşturmaya çalışırlar. Daha sonra kendi etraflarında bağlantısızlığın farkına varıp, kendilerini bütüne daha bağlı olarak hissederler.

Organizasyonlar sadece kişisel olarak da öğrenilebilir ama kişisel öğrenme, öğrenilen organizasyonu garanti edemez. Kişisel öğrenme bireylerde öğrenilen organizasyonu oluşturmaz (Kıngır ve Mesci, 2007: 72).

Yüksek kişisel ustalık düzeyindeki insanlar sürekli bir öğrenme halinde yaşarlar. Hiçbir zaman "varmazlar". Bazan dil "kişisel ustalık" teriminde olduğu gibi, yanıltıcı bir kesinlik duygusu uyandırır. Ancak kişisel ustalık sahip olduğunuz bir şey değildir. Bir süreçtir. Hayat boyu süren bir disiplindir. Yüksek kişisel ustalığa sahip insanlar bilgisizliklerinin, yetersizliklerinin, yetişme alanlarının had safhada bilincindedirler (Senge, 2007: 159).

Bireyin kendini yetiştirmesi ve gerekli yetkinliğe sahip olması, örgütsel öğrenmenin temelini oluşturur. Kişisel yetkinlik, kişisel görme ufkumuza sürekli olarak açıklık kazandırma ve onu derinleştirme, enerjilerimizi odaklaştırma, sabrımızı geliştirme ve gerçekliği objektif olarak görme disiplindir. Bu öğrenen organizasyonun bir temel taşıdır. Bir organizasyonun öğrenme isteği ve kapasitesi, kendi mensuplarından daha büyük olamaz (Senge, 2007: 16).

2.3.2. Zihni Modeller

Zihinsel modeller, kişilerin dünyaya nasıl bir anlam verdiklerini ve nasıl harekete geçeceklerini belirler. İnsanların zihinlerinde yer etmiş olan kemikleşmiş varsayımlar, genellemeler, resim ve imgeler ve hatta önyargılar, onların dünyayı anlayış, algılayış ve davranışlarını etkileyecektir. Kişiler çoğu zaman bunların farkında bile olmazlar. Bu modeller insanların belli olaylar karşısında önyargılı karar vermelerine yol açabilir ve onların gerekli analizleri yapmalarını engelleyebilir. Öğrenmenin verimli olabilmesi için, bu engeller aşılmalı ve gerekli ortamlarda karşılıklı sorgulamalara gidilmelidir. Ancak bu sayede kişiler kendilerini ve düşüncelerini açıkça ifade etme fırsatı bulup başkalarının değerlendirmesine sunabilirler (Bayraktaroğlu ve Kutaniş, 2002: 59).

Zihnimize iyice yer etmiş, kökleşmiş varsayımlar, genellemeler, hatta resimler ve imgeler, dünyayı anlayışımızı ve eylemlerimizi etkilerler. Çoğu zaman zihni modellerimizin veya davranışlarımızın üzerindeki etkilerinin farkında olunamamaktadır. Zihni modeller üzerindeki değişiklikler öğrenmeyi hızlandırmaktadır (Aydoğan ve Altuğ, 2006: 97).

Zihinsel modeller yardımıyla kişiler yapacakları bir iş döngüsünü kararlaştırabilir, bu kararları açıklayabilir ve paylaşabilir. Zihni modellerle çalışma disiplini, aynayı içe doğru çevirmekle başlar. İçimizde bulunan ufuk ve vizyonları ortaya çıkarmayı ve bunları kapsamlı bir incelemeden geçirmeyi öğrenmek gerekir. Bu noktada sorgulama ile savunmayı dengeleyen ”öğrenmeli” konuşmalar yapma yeteneği önem taşır. Bu konuşmalarda insanlar kendi öz düşüncelerini etkili bir şekilde sunar ve düşündüklerini başkalarının etkisine açarlar (Kıngır ve Mesci, 2007: 72).

2.3.3. Vizyon Paylaşımı

Vizyon paylaşımı öğrenen organizasyonlar için hayati bir önem taşır, çünkü öğrenme için gerekli odaklaşmayı ve enerjiyi sağlar. Başkalarına uymayı öğrenmek vizyon olmadan mümkün olsa da, devamlı yeni şeyler ortaya çıkaran öğrenme ancak insanların kendileri için derinden önem taşıyan bir şeyi başarmak için çaba göstermeleri halinde gerçekleşir. En basit düzeyde paylaşılan bir vizyon, “Ne oluşturmak istiyoruz?” sorusunun cevabıdır (Senge, 2007: 207).

Vizyon, bir örgütün çalışanlarını ortak bir kimlik duygusu etrafında toplayabilmesinin araçlarından biridir. Eğer kamu ve özel örgütlerinde gerçekten paylaşılan bir vizyon varsa, çalışanlar sadece onlara emredildiği için değil aynı zamanda kendileri istediği için öğrenme sürecine girerler ve bu sayede kendilerini aşabilirler. Vizyon temelde, firmanın geleceğinin resmidir, değişimin genel yönünü ortaya koyar, insanları doğru yönde hareket etmeye motive eder ve çalışanlar arasında hızlı ve etkin bir eş zamanlı çalışmaya yardımcı olur. Senge paylaşılan vizyonun öğrenen örgüt olma sürecindeki rolünü şu şekilde ifade etmektedir: "paylaşılan vizyon öğrenen örgüt olmada hayati bir öneme sahiptir, çünkü bu şekilde öğrenme için gerekli olan odaklaşma ve enerji sağlanmış olur (Bayraktaroğlu ve Kutaniş, 2002: 55).

Organizasyonda paylaşılan vizyon, bireylerin karşılıklı etkileşimden doğan bir vizyon ile gerçekleşebilmektedir. Öğrenen organizasyondaki liderler için bunun anlamı, organizasyon içindeki bireylerin birbirlerini etkileyerek oluşturmuş oldukları vizyon’u lider olmadan da oluşturabilme kolaylığının olmasıdır (Kıngır ve Mesci, 2007: 72-73).

Bireysel görüşler, paylaşılmış bir görüşü meydana getirmek için nasıl bir araya gelirler? Bu bir araya geliş, ancak vizyon paylaşımı ile söz konusudur. Paylaşılan vizyon, kişisel vizyonların toplamıdır. Etkin vizyonlar; ancak bilginin paylaşılması ve diyalog sayesinde geliştirilebilir. Öğrenen organizasyonlarda vizyon bir resim olarak değil, hologram olarak tanımlanmaktadır. Hologram birbirini etkileyen ışık kaynakları tarafından oluşturulan üç boyutlu görüntüdür. Bir resmi ikiye böldüğünüzde her bir yarım resim sadece yarısını gösterir. Ama bir hologramı bölerseniz, her bir parça ne kadar küçük olursa olsun tüm görüntüyü eksiksiz olarak gösterir. Buna rağmen benzer şekilde bir grup insan bir organizasyonun görüşünü paylaşmak üzere bir araya geldiğinde, her biri bir parçadan değil bütününden sorumludur. Ancak hologram oluşturan parçaların herbiri birbirinin aynı değildir. Her biri toplam görünüşü, bir başka açıdan temsil eder. Bu bir pencere siperliğine delikler açmaya benzer. Her bir delik görüntünün ayrı ve benzersiz bir açıdan izlenmesini sağlar. Bu yüzden her bir bireyin görüşü de benzersizdir. Hologramın parçalarını birleştirdiğinizde görüntü yoğunlaşır. Paylaşılmış vizyon geliştikçe, baştaki benim görüşüm anlayışı bizim görüşümüz anlayışına dönüşür (Çam, 2002: 76-77).

Vizyon bir problemin çözümü değildir. Böyle görülürse, düşük çalışma morali veya belirgin bir stratejik yönün bulunmayışı probleminin ortadan kalkması durumunda vizyonun arkasındaki enerjide gidecektir. Paylaşılan vizyon oluşturma liderlerin günlük çalışmalarının merkezi bir unsuru olarak görülmelidir. Sürekli olarak devam eder (Senge, 2007: 235).

2.3.4. Takım Halinde Öğrenme

Bireysel zeka düzeyleri yüksek olan bireylerden oluşan bir takımın kolektif zeka düzeyi, kendi üyelerininkinden daha düşük olmamalıdır. Bunun için sinerjiden faydalanılarak her bir üyenin bireysel performansı ve uzmanlığı optimal bir şekilde kullanılarak önemli projelere girilmeli ve bir takımın ne kadar olağanüstü işler başarabileceği ispatlanmalıdır. Takımlar gerçekten öğrendiklerinde hem olağanüstü sonuçlar elde edilir, hem de üyeleri çok hızlı bir şekilde yetişebilirler. Takım halinde öğrenmede “diyalog” çok önemlidir, “birlikte düşünme” ile grup bireysel olarak ulaşılamayan derinlikteki anlayışlara ulaşabilir. Bu nedenle de modern organizasyonlarda temel öğrenme birimi bireyler değil takımlardır. Takımlar öğrenmez

ve kendilerinde gerekli dönüşümleri gerçekleştiremezlerse organizasyon da öğrenemez (Bayraktaroğlu ve Kutaniş, 2002: 58).

Vera ve Crossan'a göre organizasyonda bireysel ve grupsal öğrenme benimsendiğinde, sistemler, yapılar, kültür ve stratejiler gibi örgütsel ortamlara yerleşerek gerçekleşmektedir. Bir takımın başarıya ulaşabilmesi için dört aşamaya ihtiyacı vardır (Kıngır ve Mesci, 2007: 73):

- **Formlaşma:** Bir grup birbirleri ile anlaşmaya başladıkları zaman o işi minimum zamanda tamamlarlar.
- **Heyecanlanma:** Stresli bir tartışmadan sonra bile beraber çalışabilmeleri gerekir.
- **Normlaşma:** Roller kabul edildiği zaman takımın oluşturmaya başladığı hissedilir ve bilgiler paylaşılır.
- **Görevini Yerine Getirmeye Başlama:** Verimde, kalitede, karar vermede, takım halinde öğrenme yaşamsaldır.

Bu gibi organizasyonlarda üyelerin gerçekten arzuladıkları sonuçlara ulaşabilmesi için takımın kapasitesini geliştirmek ve bu süreci bir sıraya koyarak incelemek gerekir. Kişisel ustalık ve paylaşılan vizyonda öğrenme yapılabilir ama yeterli değildir. İnsanların birbirleri ile hareket etme ihtiyaçları vardır. Peter Senge'nin dediği gibi organizasyonlarda sadece iyi bir sonuç alabilmek değil aynı zamanda üyelerin farklı şekilde oluşmasından daha çok, üyelerin hızlı bir şekilde gelişmesi olacaktır.

Bu tekniğin amacı bireysel akıl yürütmenin ortaya konulması, gerçek anlamda karşılıklı empati kurulması ve birlikte düşünme alışkanlığının gerçekleşmesini sağlayarak, hiç kimsenin tek başına oluşturamayacağı kadar iyi bir görüş ortaya koymaktır.

Organizasyonlarda takım halinde öğrenmenin üç önemli boyutu vardır:

i. Karmaşık sorunlar üzerine içgörüs el bir d    nme ihtiya ı vardır. Takımlar bir çok zihnin tek bir zihinden daha zeki olma potansiyelinden yararlanmayı    renmelidirler.

ii. Yenilikçi, e      ml   eyleme ihtiyaç vardır. Organizasyonlarda temay  z eden takımlar aynı türden ilişkiyi geli tiri, ortada operasyonel güven vardır. Takımın her mensubu takımın öbür üyelerinin bilincinde kalır ve birbirlerinin eylemlerini tamalayacak şekilde davranacaklarına güvenirler.

iii. Takım mensuplarının öbür takımlar üzerindeki rolüdür. Örneğin  st düzeydeki kişilerden oluşan takımların eylemlerinin çoğu başka takımlar aracılığı ile yürütülür. Böylece bir öğrenen takım öbür öğrenen takımları sürekli olarak geliştirir ve bunu takım halinde öğrenme pratik ve becerilerini daha geniş bir şekilde telkin ederek yapar (Senge, 2007: 257-258).

Eğer bir takım hizalanırsa, bir yön ortaklığı ortaya çıkar ve bireylerin enerjileri birbirleriyle uyum içine girer. Daha az enerji ziyan olur, gerçek manasıyla bir sinerji gelişir. Ortada bir amaç ortaklığı, paylaşılan bir vizyon ve birbirlerinin çabasını tamamlama yönünde bir anlayış vardır. Bireyler kendi kişisel vizyonlarını daha büyük takım vizyonu uğruna feda etmezler, daha ziyade paylaşılan vizyon, kişisel vizyonlarının bir uzantısı haline gelir ( am, 2002: 77).

Takım halinde öğrenme disiplini diyalogla ba lar. Bu bir takım bireylerinin varsayımları askıya alıp gerçek bir birlikte düşünme eylemine girme kapasitesidir. Modern organizasyonlarda temel öğrenme birimi bireyler değil, takımlardır (Aydoğan ve Altuğ, 2006: 97).

2.3.5. Sistem D   nmesi

Bütün bir sistem, sadece onu oluşturan parçaların ayrı ayrı incelenmesi ile anlaşılamaz. Parçalar yerine bütünün, tek tek fotoğraflar yerine değişim noktalarının görülebilmesini sağlayan bir yapı gereklidir, yani anlık olaylardan çok olaylar arasındaki karşılıklı ilişkileri kavramak esastır. Bu durum da parçalar arasındaki ilişkilerin görülerek yorumlanması sa layabilece inden dolayı “kaldıraç” etkisi yapmaktadır. Sistem düşünmesi ile birimler arasındaki ilişkiler basit bir neden sonuç

ilişkinine dayandırılmadan sadece koşullara değil, bununla birlikte bu sonuçları doğuran mekanizmaya odaklanmayı sağlar ve değişimi rastlantılara bırakmamak için bunlara dayalı modeller geliştirmeyi hedefler. Sistem düşüncesi, kişilere tüm olay örgüsünü daha açık olarak görebilme imkanı verir ve “kaldıraç” etkisini kullanarak bunların daha etkili bir şekilde nasıl değiştirilebileceğini gösterir. Senge’e göre işletmelerin temel sorunlarından birisi de, varolan problemlerin sistemden kaynaklandığını düşünmektir (Bayraktaroğlu ve Kutaniş, 2002: 56).

Beşinci disiplinden de önceki dört disiplini birleştiren kavramsal yapıdır. Sistem düşünce tarzı takım öğrenmesine, zihinsel modellere, kişisel ustalığa ve paylaşılmış vizyona tutarlılık katan bir felsefe ve ilkeler dizisidir. Bu, öğrenen organizasyonların temellerinde yer alan operasyonel biçimleri ve nasıl değiştirilebildiklerini keşfetmelerine yarayacak bir bilgi ve araçları kümesidir. Bu biçimler insanlarda ve olaylarda değil ancak bir organizasyondaki büyük değişimlere engeldir.

Sistem düşüncesi, öğrenen organizasyonun temeli, yapı taşı ve aynı zamanda diğer disiplinleri bütünleştiren temel bir araçtır

Sistemin temel noktası genellikle uzun dönemli bir görüşe doğru yönelmektedir.

Sistem düşüncesinde olaylar doğrusal değil, bir döngü içerisinde birbirini etkilemektedirler. Sistem düşüncesi disiplinin özü, karşılıklı ilişkileri ve değişim süreçlerini kavramaktır. Sistem düşüncesinin iki temel özelliği vardır. Bunlardan biri, pekiştirici geri besleme süreci, diğeri ise dengeleyici geri besleme sürecidir (Kıngır ve Mesci, 2007: 74).

Sistem düşüncesi kavramsal bir çerçeve, bir bilgi bütünü ve araçlar topluluğudur. Sistem düşüncesi bize tüm olay örgüsünü daha açık olarak görme olanağı verir ve bunları en etkili şekilde nasıl değiştirebileceğimizi görmekte yardımcı olur (Çam, 2002: 84).

Beş disiplinin bir arada gelişmesi çok önemlidir. Bu zor bir iştir. Çünkü bu araçları bütünleştirmek, herbirini ayrı ayrı uygulamaktan zordur. Paylaşılan vizyon

oluşturma uzun döneme bağlanmayı teşvik eder. Zihni modeller, bizim dünyaya şimdiki bakış yollarımızdaki yetersizlikleri ortaya çıkarabilmemiz için gerekli açıklığı sağlar. Takım halinde öğrenme insan gruplarının bireysel perspektiflerinin ötesinde yatan büyük resmi görebilme becerilerini geliştirir. Kişisel ustalık eylemlerimizin dünyamızı nasıl etkilediğini sürekli olarak öğrenmeye yönelik kişisel dürtümüzü (motivasyon) teşvik eder. Son olarak sistem düşüncesi öğrenen organizasyonun en ince yönünü anlaşılır kılar ki, buda bireylerin kendilerini ve dünyalarını yeni kavrama yoludur (Senge, 2007: 20-21).

2.6. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN ÖRGÜTSEL ÖĞRENME İLE İLİŞKİSİ

Teknolojideki gelişmelere paralel olarak öğrenme yöntemlerimiz de değişmektedir. Hızla gelişen dünya koşullarında başarıyı; bireylerin kendi kendine öğrenme ve değerlendirme yeteneklerinin gelişmesi, takım çalışmasına olan uyumları, gerekli bilgiye nasıl ve nereden erişileceğini bilmesi ile doğrudan ilişkilidir.

William McKeefery bir teknolojinin etkisinin söz konusu teknolojinin belirli bir işi yapmak için gereken insan yeteneklerini kaç kat artırdığıyla ölçülebileceğini öne sürmektedir. Buharlı makinanın bulunuşu, insan yeteneklerini bin kat artırmış ve sanayi devrimini getirmiştir. İnsanlık tarihinde çok az sayıda teknolojik buluş insan yeteneklerini milyon kat artırmıştır. Bunlardan birisi de bilgi teknolojisidir. Bilginin toplanmasında, işlenmesinde, depolanmasında, ağlar aracılığıyla bir yerden bir yere iletilmesinde ve kullanıcıların hizmetine sunulmasında yararlanılan ve iletişim ve bilgisayar teknolojilerini de kapsayan bütün teknolojiler “bilgi teknolojisi” olarak adlandırılabilir. İletişim teknolojisi mesajların bir yerden bir yere daha önce bilinen tekniklerden milyon kat daha hızlı iletilmesine olanak sağlamakta, bilgisayar teknolojisi ise hesaplama ve bilgi işleme yeteneklerimizi milyonlarca kere artırmaktadır. Bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin birleşmesiyle (bilgi teknolojisi) insan yetenekleri ilk kez milyon kere milyon kat artmaktadır. Chachra, insan yeteneklerinde yüz katlık artış tarım toplumuna, bin katlık artış sanayi toplumuna giden yolu açıtıysa, trilyon katlık artışın ne getireceğini tahmin etmenin güç olduğunu söylemekte ve bu büyüklükteki bir artışın ancak kütüphanelerin, bilgisayarların ve iletişim ağlarının sahip oldukları yeteneklerin birleşmesiyle gerçekleşebileceğini vurgulamaktadır. Bir başka deyişle, bilgi toplumuna

giden yolun başlangıcı muhtemelen "içerik" (bilgi) ile "teknoloji"nin (bilgi teknolojisi) bütünleşmesinde aranmalıdır (Tonta, 1999: 363-375).

Makineleşme sanayi toplumu için ne kadar önemliyse bilgisayar teknolojisinin de bilgi toplumu için o kadar önemlidir. Tarım ve sanayi toplumlarında mal ve hizmetlerin bir yerden bir yere hızla aktarılması için nasıl gelişmiş kara, hava ve deniz yollarına ihtiyaç varsa, bilgi toplumunda da bilimsel ve teknolojik bilgiler başta olmak üzere her tür bilginin kuruluşlar arasında hızla aktarılması için “bilgi otoyolları”na ihtiyaç vardır. İşletmelerin gelişmesi ve rekabet edebilmesi için de bilişim teknolojilerini etkin olarak kullanmaları gerekmektedir (Tonta, 1999: 363-375). Ancak bu sayede işletmelerde öğrenme gerçekleşir. Nasıl ki, bir insanın yaşamak için havaya ihtiyacı varsa, işletmelerin de var olabilmek için bilgi teknolojilerinin etkin kullanımına ihtiyacı vardır.

İşletme içinde kullanılan bilgisayar ve enformasyon teknolojileri öğrenmede önemli katkılar sağlamaktadır. Enformasyon teknolojilerinin kullanılmasıyla insanların birbirleriyle olan iletişimleri kolaylaşmış, bilginin bir yerden bir yere taşınması sorunu ortadan kalkmıştır. Tüm çalışanların bilgiye istedikleri şekilde ulaşmaları, yeni bilgilerin paylaşılmasını kolaylaştırmış ve bölümler arasındaki engelleri ortadan kaldırmıştır. Bilginin paylaşımının oluşturduğu sinerjik etkiyle, yeni fikirlerin oluşması kolaylaşmış, bu da işletmelerin rekabetüstü olmalarında, yani rekabetin boyutunu değiştirmelerinde önemli bir gelişme sağlamıştır (Yazıcı, 2001: 137).

İşletmelerde bilişim sistemleri pazarlama konusunda da önemli avantajlar sunmaktadır. Günümüzde yeni pazarlama anlayışı ; müşteri temelli, ve e-ticaret gibi bilgi teknolojisi ile desteklenen, farklı müşteri potansiyeli oluşturabilen, rekabet edebilir bir felsefedir.

BT'nin sağladığı avantajlar, ilişkisel pazarlama yaklaşımını benimseyen ve uygulamak isteyen işletmeleri destekleyici özelliktedir.

BT'nin etkin bir şekilde kullanıldığı Veri Madenciliği uygulamaları, işletmelerin kârlı müşteri hedefleri ve özdeşliğinin oluşturulmasında, ilişkisel pazarlamanın kritik bir parçası olarak, önemli bir rol oynamaktadır (Güleş, 2004: 237).

Bilgi yönetimi uygulaması kurumsal faaliyetlerin sürdürülmesinde çok çeşitli unsurlardan oluşmaktadır. Bu unsurlar arasında kurumsal iletişimde aktif rol oynayan bilgi teknolojilerinin varlığı ve etkin kullanımı büyük önem taşımaktadır. Çeşitli yazılımlar, sunucu (server) teknolojisi, açık sistemler ve kablosuz iletişim, kişilerin bütün bir organizasyonun adeta damıtılmış bilgisini tek bir bilgisayarda tutmasına olanak sağlamaktadır (Odabaş, 2003: 3).

Bilgi toplumu olmanın sonucu olarak, organizasyonların başarısı çalışanların bilgiyi bulma, oluşturma ve kullanmabaşarılarına bağlı hale gelmiştir. Verimliliğin artması için sürekli öğrenme gereklidir (Özalp ve diğ., 1998 :21). Bunu sağlayacak olanda bilgi teknolojileri kullanımındaki etkinliğin pozitif yönlü olmasıdır.

Bilgi ve uzmanlığın önemli olduğu bilincine varan, bunları geliştiren ve kullanan kurumlar, bu alanda attıkları adımların kısa sürede katma değer olarak kendilerine geri döndüğünü görebilmektedirler. Bu nedenle son yıllarda organizasyonel performanslarını artırmak isteyen birçok kurum, kurumsal bilgisini nitelikli bir biçimde üretmek, paylaşmak ve kullanmak için çaba sarf etmektedir (Odabaş, 2003: 8).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
METODOLOJİ ve BULGULAR

3. 1. ARAŞTIRMANIN AMACI ve HİPOTEZLERİ

Bu araştırmanın genel amacı; işletmelerdeki bilişim teknolojileri kullanımındaki etkinliğin, örgütsel öğrenme üzerine etkilerini belirlemeye çalışmaktır.

Bu genel amaca yönelik olarak araştırma hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H1: Kurum çalışanlarının internet kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

H2: Kurum çalışanlarının veritabanı kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

H3: Kurum çalışanlarının intranet kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

H4: Kurum çalışanlarının yazılım teknolojilerinin kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

H5: Kurum çalışanlarının bilişim donanımlarının kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

H6: Kurum çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H7: Kurum çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri, içerisinde bulundukları yaş grubuna göre farklılık göstermektedir.

H8: Eğitim seviyesi yüksek kurum çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri, eğitim seviyesi düşük kurum çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeylerinden daha yüksektir.

H9: Kurum çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri meslekteki hizmet sürelerine göre farklılık göstermektedir.

H10: Sağlık kurumunda çalışan personelin örgütsel öğrenme düzeyleri hastanedeki hizmet sürelerine göre farklılık göstermektedir.

H11: Sağlık kurumu çalışanlarının, sağlık personeli veya kurumda çalışan idari personel olmalarına göre örgütsel öğrenme düzeyleri farklılık göstermektedir.

H12: Kurum çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alma durumuna göre farklılık göstermektedir.

H13: Kurum çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri kurumsal değişimi gerçekleştirmek için eğitim alma durumuna göre farklılık göstermektedir.

3.2. VARSAYIMLAR

Bu araştırmada; çalışanların bilişim teknolojilerinin kullanımı ile ilgili anketi içtenlikle cevaplayacakları, örneklemin evreni temsil ettiği, veri toplama araç ve yöntemlerinin araştırma amacına uygun bilgileri toplayabilecek geçerlilik ve güvenilirliği taşıdığı varsayılmaktadır.

3.3. SINIRLILIKLAR

Araştırmanın kapsamı 2007 yılı Kütahya ilinde bulunan hastanelerde çalışan personel ile (sağlık personeli ve idari personel) ve elde edilen bilgiler geliştirilen anket formundaki sorularla sınırlıdır.

3.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde; evren ve örneklem, veriler ve toplanması, verilerin işlenmesi, çözümü ve yorumlanması yer alacaktır.

3.5. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın çalışma evrenini 2007 yılı, Kütahya il sınırları içerisinde bulunan hastanelerde çalışan sağlık personeli ve idari personel oluşturacaktır.

Araştırma örneklemini ise; 2007 yılı, Kütahya ili sınırları içerisinde yer alan hastanelerde çalışan 63 sağlık personeli ve 45 idari personel olmak üzere toplam 108 çalışan oluşturmaktadır. Örneklem basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilmiştir.

3.6. ANKET GELİŞTİRME ve VERİLER

Sağlık kurumu personeline uygulanan ankette, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 9 sorunun yanı sıra internet kullanımı ile ilgili 4 soru, intranet kullanımı ile ilgili 4 soru, veritabanı kullanımı ile ilgili 5 soru, yazılım teknolojileri kullanımı ile ilgili 5 soru, bilişim donanımlarının kullanımı ile ilgili 3 soru ve genel olarak bilgi teknolojileri kullanımının sağlık kurumlarındaki etkilerini belirlemeye yönelik 11 soru olmak üzere toplam 41 soru yer almaktadır. Beşli likert ölçeği kullanılarak hazırlanan anket soruları katılımcıların belirtilen önermelere katılma derecelerini, (5) Kesinlikle katılıyorum- (4) Katılıyorum- (3)Kararsızım- (2) Katılmıyorum- (1) Hiç katılmıyorum, şeklinde ölçmektedir.

İlgili literatür yardımıyla anket soruları oluşturulmaya çalışılmış ve anket sorularının güvenilirliğini ölçmeye yönelik olarak güvenilirlik analizi yapılarak cronbach alfa katsayısı 0,909 olarak hesaplanmıştır.

3.7. BULGULAR

Araştırma bulguları içerisinde demografik bulgular ve analiz bulguları yer almaktadır. Çalışmamızda, frekans analizi, bilişim teknolojilerinin sağlık kurumlarında öğrenmeye etkisini belirlemek üzere korelasyon analizi, t-testi, anova ve regresyon analizi teknikleri kullanılmıştır.

3.7.1. Demografik -Bulgular

Demografik bulgular başlığı altında cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, sağlık kurumunda çalışanların meslekte geçirmiş oldukları süre ve görev yapmakta oldukları sağlık kurumundaki çalışma süreleri, bilişim teknolojileri ile ilgili bir eğitim alma ve kaliteyi arttırabilme konusunda herhangi bir eğitim alma durumu ile ilgili alt başlıklar incelenmiş ve bu başlıklarla ilgili veriler ortaya konmuştur.

3.7.1.1. Cinsiyet

Frekans analiz sonuçlarına bakıldığında, araştırmaya katılan 108 sağlık çalışanının %53,7'sinin erkek, %46,3'ünün ise kadın olduğu görülmektedir.

Sağlık kurumunda çalışanların cinsiyetlerine göre dağılımı tablo'da sunulmaktadır.

Tablo 3. 1. Cinsiyet ile İlgili Bulgular

Cinsiyet	Frekans	Yüzde (%)
Erkek	58	53,7
Kadın	50	46,3
Toplam	108	100

3.7. 1. 2. Yaş

Sağlık kurumunda çalışanların yaşları; 18-30 yaşları arasında olanlar (genç), 31-45 yaşları arasında olanlar (olgun), 45 ve üzeri yaş grubunda olanlar (yaşlı) olmak üzere üç grup altında düzenlenerek analiz edilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 3. 2. 'de sunulmaktadır.

Tablo 3. 2. Yaş ile İlgili Bulgular

Yaş Grubu	Frekans	Yüzde (%)
18-30, Genç	58	53,7
31-45, Olgun	33	30,6
46 ve üstü, Yaşlı	17	15,7
Toplam	108	100

Araştırmaya katılan çalışanların çoğunluğunun (%53,7) 18-30 yaş grubunda olduğu görülmektedir. Bunu %30,6 ile 31-45 yaş arası çalışanlar takip etmekte olup 46 yaş ve üzerinde çalışanların oranının (%15,7) düşük olması dikkat çekmektedir.

3.7.1.3. Eğitim Düzeyi

Çalışanların eğitim düzeyleri; lise, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora olmak üzere beş grup olarak düzenlenmiştir. Analiz sonuçları Tablo 3. 3.'te sunulmaktadır.

Tablo 3. 3. Eğitim Düzeyi ile İlgili Bulgular

Eğitim Düzeyi	Frekans	Yüzde (%)
Lise	40	37,0
Ön lisans	33	30,6
Lisans	20	18,5
Yüksek lisans	6	5,6
Doktora	9	8,3
Toplam	108	100

Çalışanların %37'si lise, %30,6'sı ön lisans ve %18,5'i lisans mezunudur. Yüksek lisans (%5,6) ve doktora mezunu olanların (%8,3) oranlarının kısmen düşük olduğu görülmektedir. Çalışanların çoğunluğunun eğitim düzeyleri lise, ön lisans ve lisans gruplarında yer almaktadır.

3.7.1.4. Medeni Durum

Çalışanların medeni durumları evli, bekar ve dul/boşanmış olmak üzere iç grupta incelenmiştir. Analiz sonuçları Tablo 3. 4.'te sunulmaktadır.

Tablo 3. 4. Medeni Durum ile İlgili Bulgular

Medeni Durum	Frekans	Yüzde (%)
Evli	76	70,4
Bekar	31	28,7
Dul/Boşanmış	1	0,9
Toplam	108	100

Çalışanların çoğunluğunun %70,4 ile evli olduğu görülmektedir. Bunu %28,7 ile bekar çalışanlar takip etmektedir. Dul/boşanmış olanların oranı (%0,9) ise oldukça düşüktür.

3.7.1.5. Meslekte Geçirmiş Oldukları Süre

Çalışanları meslekteki süreleri; ay cinsinden ele alınmış ve analizlerde, sürekli değişken olarak kullanılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3. 5. 'de sunulmaktadır.

Tablo 3. 5. Meslekte Geçirmiş Oldukları Süre ile İlgili Bulgular

Çalışan Sayısı	Ortalama	Std. Sapma
106	128,906	110,974

106 çalışanın meslekte geçirmiş oldukları süreler; 1 ile 396 ay arasında değişmektedir. Çalışanların meslekteki ortalama çalışma süresi 128,906 ay olup standart sapma 110,974'tür.

3.7.1.6. Hastanede Geçen Hizmet Süresi

Çalışanların hastanedeki hizmet süreleri; ay cinsinden ele alınmış ve analizlerde, sürekli değişken olarak kullanılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3. 6. 'da sunulmaktadır.

Tablo 3. 6. Hastanede Geçen Hizmet Süresi ile İlgili Bulgular

Çalışan Sayısı	Ortalama	Std. Sapma
107	94,748	105,954

107 çalışanın hastanede geçirmiş oldukları süreler; 1 ile 396 ay arasında değişmektedir. Çalışanların hastanedeki ortalama çalışma süresi 94,748 ay olup standart sapması 105,954'tür.

3.7.1.7. Bilişim Teknolojileri Eğitimi

Çalışanlardan, bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alıp almadıkları ile ilgili yöneltilen soruyu “evet” ya da “hayır” olmak üzere cevaplamaları istenmiştir. Analiz sonuçları Tablo 3. 7. 'de sunulmaktadır

Tablo 3. 7. Bilişim Teknolojileri Eğitimi ile İlgili Bulgular

Bilişim teknolojileri ile ilgili bir eğitim aldınız mı?	Frekans	Yüzde (%)
Evet	56	51,9
Hayır	51	47,2
Cevapsız	1	0,9
Toplam	108	100

Çalışanların %51,9'u bilişim teknolojileri ile eğitim aldığını, %47,2'i ise eğitim almadığını belirtmiştir. Oranların birbirine oldukça yakın olduğu görülmektedir.

3.7. 1. 8. Kaliteyi Arttırabilme Eğitimi

Ayrıca çalışanlardan, kaliteyi arttırmak konusunda herhangi bir eğitim alıp almadıkları ile ilgili soruya “evet” ya da “hayır” olmak üzere cevaplamaları istenmiştir. Analiz sonuçları Tablo 3. 8. 'de sunulmaktadır.

Tablo 3. 8. Kaliteyi Arttırmak Konusunda Eğitim Alma Durumu ile İlgili Bulgular

İçinde bulunduğunuz şartlara adapte olabilmek, kurumsal değişimi gerçekleştirebilmek ve bu sayede kaliteyi arttırabilmek konusunda bir eğitim aldınız mı?	Frekans	Yüzde (%)
Evet	53	49,1
Hayır	52	48,1
Cevapsız	3	2,8
Toplam	108	100

Çalışanların %48,1'i çalıştığı ortamda şartlara adapte olabilmek, kurumsal değişimi gerçekleştirebilmek ve dolayısıyla kaliteyi arttırmak konusunda herhangi bir eğitim almadığını, %49,1'i ise eğitim aldığını belirtmiştir. Oranlar birbirine oldukça yakındır.

3.7.2. Araştırma Hipotezleri ve Analiz Bulguları

Çalışmada, anketten elde edilen verilerin analiz edilmesi için SPSS 13. 0 istatistiksel paket programı kullanılmıştır. Bilgi teknolojilerinin sağlık kurumlarında öğrenmeye olan etkisini belirlemek üzere korelasyon analizi, t-testi, anova analizi ve regresyon analizi teknikleri kullanılmıştır.

3.7.2.1. Korelasyon Analizi Bulguları

Araştırmada korelasyon analizi kullanılarak çalışanların örgütsel öğrenme düzeylerine ilişkin hipotezler test edilmiştir.

H1: Sağlık Kurumu çalışanlarının internet kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

Tablo 3.9. İnternet Kullanım Etkinliği ve Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki İlişki

Pearson Korelasyon	p
0,691	0,000

Tablo 3. 9. 'dan görüldüğü gibi, iki değişken arasındaki ilişkide korelasyon analizinin sonucuna göre; $r=0,691$ ve anlamlılık düzeyi $p=0,000$ olarak elde edilmiştir. 0,01 anlam düzeyinde, internet kullanım etkinliği ile örgütsel öğrenme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmektedir. Aralarındaki ilişki pozitif yönlü ve yüksek düzeydedir. Sağlık kurumu çalışanlarının internet kullanım etkinliği arttıkça örgütsel öğrenme düzeyleri de artmaktadır. Sonuç olarak **H1** hipotezi desteklenmektedir.

H2: Sağlık Kurumu çalışanlarının veritabanı kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

Tablo 3.10. Veritabanı Kullanım Etkinliği ve Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki İlişki

Pearson Korelasyon	p
0,576	0,000

Tablo 3. 10. 'dan görüldüğü gibi, iki değişken arasındaki ilişkide korelasyon analizinin sonucuna göre; $r=0,576$ ve anlamlılık düzeyi $p=0,000$ olarak elde edilmiştir. 0,01 anlam düzeyinde, veritabanı kullanım etkinliği ile örgütsel öğrenme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmektedir. Aralarındaki ilişki pozitif yönlü ve orta düzeydedir. Sağlık kurumu çalışanlarının veritabanı kullanım etkinliği arttıkça örgütsel öğrenme düzeyleri de artmaktadır. Sonuç olarak **H2** hipotezi desteklenmektedir.

H3: Sağlık Kurumu çalışanlarının intranet kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

Tablo 3.11. İtranet Kullanım Etkinliği ve Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki İlişki

Pearson Korelasyon	p
0,661	0,000

Tablo 3. 11. 'den görüldüğü gibi, iki değişken arasındaki ilişkide korelasyon analizinin sonucuna göre; $r=0,661$ ve anlamlılık düzeyi $p=0,000$ olarak elde edilmiştir. 0,01 anlam düzeyinde, intranet kullanım etkinliği ile örgütsel öğrenme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmektedir. Aralarındaki ilişki pozitif yönlü ve orta düzeydedir. Sağlık kurumu çalışanlarının intranet kullanım etkinliği arttıkça örgütsel öğrenme düzeyleri de artmaktadır. Sonuç olarak **H3** hipotezi desteklenmektedir.

H4: Sağlık Kurumu çalışanlarının yazılım teknolojilerinin kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

Tablo 3.12. Yazılım Teknolojilerinin Kullanım Etkinliği ve Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki İlişki

Pearson Korelasyon	p
0,755	0,000

Tablo 3. 12. 'den görüldüğü gibi, iki değişken arasındaki ilişkide korelasyon analizinin sonucuna göre; $r=0,755$ ve anlamlılık düzeyi $p=0,000$ olarak elde edilmiştir. 0,01 anlam düzeyinde, yazılım teknolojilerinin kullanım etkinliği ile örgütsel öğrenme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmektedir. Aralarındaki ilişki pozitif yönlü ve yüksek düzeydedir. Sağlık kurumu çalışanlarının yazılım teknolojilerinin kullanım etkinliği arttıkça örgütsel öğrenme düzeyleri de artmaktadır. Sonuç olarak **H4** hipotezi desteklenmektedir.

H5: Sağlık Kurumu çalışanlarının bilişim donanımlarının kullanım etkinliğine ilişkin değerlendirmesi örgütsel öğrenme düzeylerini arttırmaktadır.

Tablo 3.13. Bilişim donanımlarının Kullanım Etkinliği ve Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki İlişki

Pearson Korelasyon	p
0,623	0,000

Tablo 3.13'den görüldüğü gibi, iki değişken arasındaki ilişkide korelasyon analizinin sonucuna göre; $r=0,623$ ve anlamlılık düzeyi $p=0,000$ olarak elde edilmiştir. 0,01 anlam düzeyinde, bilişim donanımlarının kullanım etkinliği ile örgütsel öğrenme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmektedir. Aralarındaki ilişki pozitif yönlü ve orta düzeydedir. Sağlık kurumu çalışanlarının bilişim donanımlarının kullanım etkinliği arttıkça örgütsel öğrenme düzeyleri de artmaktadır. Sonuç olarak **H5** hipotezi desteklenmektedir.

H9: Sağlık Kurumu çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri meslekteki hizmet sürelerine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 3.14. Meslekteki Hizmet Süresi ve Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki İlişki

Pearson Korelasyon	p
0,049	0,626

Tablo 3.14. 'den görüldüğü gibi iki değişken arasındaki ilişkide korelasyon analizinin sonucuna göre; $r = 0,049$ ve anlamlılık düzeyi $p = 0,626$ olarak elde edilmiştir. Sağlık kurumu çalışanlarının meslekte geçirmiş oldukları süre ve örgütsel öğrenme arasında anlamlı bir ilişki görülmemektedir. Sağlık kurumu çalışanlarının meslekteki hizmet süreleri örgütsel öğrenme düzeylerini etkilememektedir. Sonuç olarak **H9** hipotezi desteklenmemektedir.

H10: Sağlık Kurumu çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri hastanedeki hizmet sürelerine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 3.15. Hastanedeki Hizmet Süresi ve Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki İlişki

Pearson Korelasyon	p
-0,018	0,854

Tablo 3.15. 'den görüldüğü gibi iki değişken arasındaki ilişkide korelasyon analizinin sonucuna göre; $r = 0,018$ ve anlamlılık düzeyi $p = 0,854$ olarak elde edilmiştir. Sağlık kurumu çalışanlarının kurumlarında geçirmiş oldukları süre ve örgütsel öğrenme arasında anlamlı bir ilişki görülmemektedir. Sağlık kurumu çalışanlarının kurumlarındaki hizmet süreleri örgütsel öğrenme düzeylerini etkilememektedir. Sonuç olarak **H10** hipotezi desteklenmemektedir.

3.7.2.2. Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

Araştırmada, çoklu regresyon analizi kullanılarak internet, veritabanı, intranet, yazılım teknolojileri ve bilişim donanımları kullanım etkinliğinin örgütsel

öğrenme üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Analizde stepwise yöntemi kullanılmıştır.

Tablo 3.16. İnternet, Veritabanı, Yazılım Teknolojileri ve Bilişim Donanımları Kullanım Etkinliği ile Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki Çoklu Regresyon Analizi

Örgütsel Öğrenme	Model Katsayıları		t	p	R ²
	β	Std. Sapma			
Sabit Katsayı	0,452	0,278	1,628	0,107	0,671
İnternet Kullanım Etkinliği	0,255	0,076	3,344	0,001	
Veritabanı Kullanım Etkinliği	0,164	0,073	2,247	0,027	
İntranet Kullanım Etkinliği	0,016	0,030	0,549	0,584	
Bilişim Donanımları Etkinliği	0,209	0,067	3,126	0,002	
Yazılım Teknolojileri Kullanım Etkinliği	0,257	0,099	2,597	0,011	

Modelde sabit terim ($p = 0,107 > 0,05$) ve intranet ($p = 0,584 > 0,05$) hariç diğer tüm katsayılar 0,05 anlam düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Modelden intranet kullanım etkinliği katsayısı çıkarılmıştır.

Tablo 3. 17. Modelin Anlamlılığı için F- testi

Örgütsel Öğrenme	Ort. Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Ort. Kare	F	P
Regresyon	35,201	4	8,800	49,957	0,000
Hata	16,206	92	0,176		
Toplam	51,408	96			

Modelin genel anlamlılığını değerlendiren F-testi sonucunda göre; model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F=49,957$, $p=0,000 < \alpha=0,05$).

Model regresyon analizi varsayımlarını da sağlamaktadır. Hata terimleri normal dağılıma sahiptir. Durbin-Watson(d)=2,015 olması modelde otokorelasyon olmadığını göstermektedir.

Elde edilen model,

$$\text{Örgütsel Öğrenme} = 0,452 + 0,255 \times \text{İnternet Kullanım Et.} + 0,164 \times \text{Veritabanı Kullanım Et.} + 0,257 \times \text{Yazılım Tekn. Kullanım Et.} + 0,209 \times \text{Bilişim Donanımları Kullanım Et.}$$

Örgütsel öğrenme düzeyindeki değişmelerin %67,1'i internet kullanım etkinliği, veritabanı kullanım etkinliği, yazılım kullanım etkinliği, bilişim donanımları kullanım etkinliğindeki değişmeler tarafından açıklanmaktadır. İnternet kullanım etkinliğine ait parametre değeri 0,255'tir. İnternet kullanım etkinliğindeki bir birimlik artış örgütsel öğrenme düzeyini 0,255 birim arttırmaktadır. Veritabanı kullanım etkinliğine ait parametre değeri 0,164'tür. Veritabanı kullanım etkinliğindeki bir birimlik artış örgütsel öğrenme düzeyini 0,164 birim arttırmaktadır. Yazılım teknolojileri kullanım etkinliğine ait parametre değeri 0,257'dir. Yazılım teknolojileri kullanım etkinliğindeki bir birimlik artış örgütsel öğrenme düzeyini 0,257 birim arttırmaktadır. Bilişim donanımları kullanım etkinliğine ait parametre değeri 0,209'dur. Bilişim donanımları kullanım etkinliğindeki bir birimlik artış örgütsel öğrenme düzeyini 0,209 birim arttırmaktadır.

3.7.2.3. t-testi Analizi Bulguları

Sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeylerinin cinsiyet, bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alma durumu ve kaliteyi arttırabilme konusunda herhangi bir eğitim alma durumu etkenlerine göre farklılığının analiz edilmesi için t-testi kullanılmıştır.

H6: Sağlık Kurumu çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 3.18. Cinsiyet ile Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki t-testi

Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Hata	t	P
Erkek	55	3,993	0,843	-0,509	0,612
Kadın	48	4,068	0,602		

Erkeklerin örgütsel öğrenme ile ilgili değerlendirmelerinin ortalaması 3,993 ve kadınların örgütsel öğrenme ile ilgili değerlendirmelerinin ortalaması 4,068 olarak bulunmuştur. Analiz sonucuna göre; erkekler ve kadınların örgütsel öğrenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark yoktur ($t=-0,509$, $p= 0,612 > \alpha=0,05$) Böylece H6 hipotezi desteklenmemektedir.

H11: Sağlık Kurumu çalışanlarının, sağlık personeli veya kurumda çalışan idari personel olmalarına göre örgütsel öğrenme düzeyleri farklılık göstermektedir.

Tablo 3.19. Sağlık Kurumunda Çalışılan Birim ile Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki t-testi

Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Hata	t	P
Sağlık Personeli	55	3,95	0,691	-1,219	0,226
İdari Personel	42	4,134	0,792		

Sağlık personelinin örgütsel öğrenme ile ilgili değerlendirmelerinin ortalaması 3,95 ve idari personelin örgütsel öğrenme ile ilgili değerlendirmelerinin ortalaması 4,134 olarak bulunmuştur. Analiz sonucuna göre; sağlık ve idari personelin örgütsel öğrenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark yoktur ($t=-1,219$, $p= 0,226 > \alpha=0,05$) Böylece **H11** hipotezi desteklenmemektedir.

H12: Sağlık Kurumu çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alma durumuna göre farklılık göstermektedir.

Tablo 3.20. Bilişim Teknolojileri Alanında Eğitim Alma Durumu ile Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki t-testi

Bilişim teknolojileri ile ilgili bir eğitim aldınız mı?	N	Ortalama	Std. Hata	t	p
Evet	53	4,085	0,593	0,892	0,375
Hayır	49	3,954	0,873		

Bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alan çalışanların örgütsel öğrenme ile ilgili değerlendirmelerinin ortalaması 4,085 ve bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim

almayanların öğrenme ile ilgili değerlendirmelerinin ortalaması ise 3,954'tür. Analiz sonucuna göre; bilişim teknolojileri ile ilgili eğitim alan çalışanların ve eğitim almayan çalışanların örgütsel öğrenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark yoktur ($t=0,892$, $p=0,375 > \alpha=0,05$) Böylece **H12** hipotezi desteklenmemektedir.

H13: Sağlık Kurumu çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri kurumsal değişimi gerçekleştirmek için eğitim alma durumuna göre farklılık göstermektedir.

Tablo 3. 21. Kaliteyi Arttırma Konusunda Eğitim Alma Durumu ile Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki t-testi

İçinde bulunduğunuz şartlara adapte olabilmek, kurumsal değişimi gerçekleştirebilmek ve bu sayede kaliteyi arttırabilmek konusunda bir eğitim aldınız mı?	N	Ortalama	Std. Hata	t	p
Evet	50	4,125	0,653	1,332	0,186
Hayır	51	3,929	0,815		

Kaliteyi arttırma konusunda eğitim alan sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel öğrenme ile ilgili değerlendirmelerinin ortalaması 4,125 ve kaliteyi arttırma konusunda eğitim almayanların öğrenme ile ilgili değerlendirmelerinin ortalaması ise 3,929'dur. Analiz sonucuna göre; kaliteyi arttırma konusunda eğitim alan sağlık kurumu çalışanlarının ve eğitim almayan sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark yoktur ($t=1,332$, $p=0,375 > \alpha=0,05$) Böylece **H13** hipotezi desteklenmemektedir.

3.7.2.4. Anova Analizi (Varyans Analizi) Bulguları

Sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeylerinin yaş ve eğitim düzeyi etkenlerine göre farklılığının analiz edilmesi için anova analizi kullanılmıştır.

H7: Sağlık Kurumu çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri, içerisinde bulundukları yaş grubuna göre farklılık göstermektedir.

Tablo 3.22. Yaş Grupları ile Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki Anova Analizi (Varyans Analizi)

Örgütsel Öğrenme	Ort. Kareler	Serbestlik	Ort. Kare	F	p
Gruplar Arası	0,653	5	0,326	0,594	0,554
Gruplar İçi	54,970	254	0,550		
Toplam	55,623	259			

Bu analizde genç, olgun ve yaşlı olmak üzere gruplandırılmış yaş gruplarındaki sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı sorgulanmaktadır. Analiz sonucuna göre; genç, olgun ve yaşlı çalışanların örgütsel öğrenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır ($F=0,594$, $p=0,554 > \alpha=0,05$) Böylece **H7** hipotezi desteklenmemektedir.

H8: Eğitim seviyesi yüksek sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri, eğitim seviyesi düşük sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeylerinden daha yüksektir.

Tablo 3.23. Eğitim Durumu ile Örgütsel Öğrenme Düzeyi Arasındaki Anova Analizi (Varyans Analizi)

Örgütsel Öğrenme	Ort. Kareler	Serbestlik	Ort. Kare	F	p
Gruplar Arası	1,772	4	0,443	0,806	0,524
Gruplar İçi	53,851	98	0,550		
Toplam	55,623	102			

Bu analizde lise, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora olmak üzere farklı eğitim düzeyinde olan sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel öğrenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı sorgulanmaktadır. Analiz sonucuna göre; lise, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora eğitim seviyesindeki çalışanların örgütsel öğrenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır ($F=0,806$, $p=0,524 > \alpha=0,05$). Böylece **H8** hipotezi desteklenmemektedir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Kurumlarda; İnternet, veritabanı, intranet, yazılım teknolojileri ve bilişim donanımlarının etkin kullanımının hem kuruma hem de kurumda çalışanlara önemli katkıları vardır. Kurumların hizmet kalitelerini arttırabilmek için ihtiyaç duydukları bilgilerin saklanması, işlenmesi, güncel tutulması ve kurum çalışanlarının bilgiye hızlı erişimlerini ve bilgi paylaşımlarını gerçekleştirerek zamanın da etkin kullanmasını sağlamaktadır. Çalışanların iş yükünü hafifleterek kendilerini iş konusunda geliştirmelerine ve kuruma daha fazla katkı sağlamalarını olanaklı kılmaktadır.

Burada unutulmaması gereken önemli nokta şudur ki; siz kendinize iyi gelecek ilacı bilebilirsiniz. Fakat sadece ilacı bilmek yetmez. İlacı kullanmak da gereklidir. Yani bilişim teknolojilerinin işletmelerin işleyişine çok büyük değerler katacağı zaten aşikardır. Fakat önemli olan sağlık kurumlarının bilgi teknolojilerinden ne ölçüde yararlandığıdır. Burada iki durum söz konusudur:

Birinci durum, sağlık kurumları bilgi teknolojilerine yatırım yapıyor mu?

İkinci durum ise, çalışmamızda incelediğimiz Teknoloji Kabul Modeli (Technology Acceptance Model – TAM) ile ilgilidir. Sağlık personeli bilgi teknolojileri ile ilgili gelişmelerin kendi performansını arttıracığına, işlerini kolaylaştıracağına inanıyor mu? Yoksa, “gereksiz iş yükü olarak mı görüyor” durumları çok önemlidir. Çünkü personel hiçbir zaman gereksiz iş yapmak istemez.

Sağlık kurumlarına bilgi teknolojilerinin etki etmesi ancak bu iki durumun pozitif yönde sağlanması halinde mümkündür. Yoksa tek başına bilişim teknolojilerinin yararlarını sayfalar dolusu anlatsak, eğer bu anlatılanlar uygulanmazsa hiçbir kıymeti kalmaz. Sağlık kurumlarının personeline sık sık eğitimler vererek bilgi teknolojilerinin nasıl kullanılacağını, kuruma ve kendilerine ne gibi faydalar sağladığını anlatması gerekmektedir. Eğer bunlar yapılmazsa bilişim teknolojilerinden gerektiği ölçüde faydalanılamaz.

Bilişim teknolojileri ile ilgili gerekli yatırımlar yapılmazsa ya da bu yapılan yatırımlar devam ettirilmezse ya da bu yatırımlardan gerekli ölçüde faydalanılmazsa sağlık kurumlarında bilişimsizlikten doğan bir maliyet oluşur. Bu

maliyet ise kurumlarımıza hem maddi yönden hem de hastaya ve personele hizmet yönünden negatif etkiler oluşturur.

Bu çalışmada, işletmelerde bilişim teknolojileri kullanımındaki etkinliğin örgütsel öğrenme üzerine etkilerini incelemek amacıyla 108 çalışana anket uygulanmıştır.

Sağlık kurumlarındaki personelin, cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi ile örgütsel öğrenme arasındaki analizler yapılmış, ancak örgütsel öğrenme ile cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Bununla birlikte çalışanların meslek hayatlarında ve kurumlarında çalışma sürelerinin örgütsel öğrenmelerine etkisinin olmadığı araştırılmıştır. Araştırma bulgularına göre, çalışma süreleri ile örgütsel öğrenme arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı sonucuna varılmıştır.

Ayrıca, bilişim teknolojileri ile ilgili ve kurumsal değişimi gerçekleştirme konusunda herhangi bir alanda eğitim alan ve almayan çalışanların örgütsel öğrenme düzeylerinin farklı olup olmadığı araştırılmıştır, araştırma sonuçlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı sonucuna varılmıştır.

Çalışmamızda ölçtüğümüz diğer bir durum ise, sağlık kurumunda çalışan sağlık personeli ile idari personel arasında örgütsel öğrenme açısından bir fark olup olmadığıdır. Yaptığımız t-testi analizi sonucuna göre herhangi sağlık personeli ile sağlık kurumunda çalışan idari personel arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

İnternet, veritabanı, intranet, yazılım teknolojileri ve bilişim donanımlarının etkin kullanımının çalışanların örgütsel öğrenmelerine olumlu etkide bulunup bulunmadığının tesbiti konusunda korelasyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre sağlık kurumlarında internet, intranet, veritabanı, bilişim donanımları ve yazılımlarının kullanılması ile örgütsel öğrenme arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Sağlık kurumlarımızda bilişim teknolojilerinin gelişmesi, yeni teknolojilerin takibine ve aynı zamanda bilişim teknolojileri konusunda uzmanlaşmış personele yatırım yapılmasıyla mümkündür. Aslında burada en önemli nokta uzman personeldir. Çünkü yatırımlarınız ne kadar iyi olursa olsun, kurumunuzu iyi tanıyan, onun eksilerini

ve artılarını bilen bir personeliniz yoksa, bu yatırımların uygulama alanında pek de fazla şansı olmaz. Çünkü yatırımları pratiğe dökerek olan yani yatırımları teoriden kurtarıp uygulamaya alacak olan uzman personeldir. Ayrıca burada bir önemli nokta daha vardır. Uzman personel sadece sistemi yöneten kişi değildir. Her uzman personelin bir de eğitimci kimliği olması gerekir. Kurumlarda çalışan personelin aynı zamanda bilişim teknolojileri konusunda eğitilmesi de gerekir. Personele gerekli eğitimleri onların seviyesine inerek verebilmelidir.

Sağlık kurumlarımız bilişim teknolojilerini etkin kullanabilirse, bilişim teknolojilerin onlara kattığı güç ile daha iyi hizmet, daha düşük maliyet ve hasta memnuniyetini yakalayabilirler. Bu ise ancak, bilişim teknolojilerinin kurumlarına katacağı faydaya inanmış ve bu yönde çalışmalarını sürdüren kurumlarda mümkündür.

EKLER

Ek: Anket Örneği

Bu anket bilişim teknolojilerinin kurumunuz üzerindeki etkilerini araştırmak amacıyla hazırlanmıştır. Anketten elde edilen veriler gizli tutulacaktır. Ankete içtenlikle vereceğiniz cevaplar araştırmanın amacına ulaşmasına katkı sağlayacaktır.

İlgi ve katkılarınız için teşekkür ederiz. . .

İsmail YOŞUMAZ
Dumlupınar Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Öğrencisi

1. Cinsiyetiniz?

Erkek ()

Bayan ()

2. Medeni Durumunuz?

Evli ()

Bekar ()

Dul / Boşanmış ()

3. Yaşınız?.....

4. Mezuniyet durumunuz?

Lise

()

Yüksek Lisans ()

Önlisans

()

Doktora

()

Lisans

()

5. Meslekteki süreniz?.....

6. Hastanedeki hizmet süreniz?.....

7. Hastanede görev yaptığınız bölüm

Poliklinik

()

İdari Birim

()

Servis

()

Bilgi İşlem

()

Muhasebe

()

Fatura

()

Diğer

8. Bilişim teknolojileri ile ilgili bir eğitim aldınız mı

Evet

()

Hayır

()

9. İçinde bulunduğunuz şartlara adapte olabilmek, kurumsal değişimi gerçekleştirebilmek ve bu sayede kaliteyi arttırabilmek konusunda bir eğitim aldınız mı ?

Evet

()

Hayır

()

Bilişim teknolojilerinin kurumunuz üzerindeki etkisi ile ilgili olarak aşağıdaki görüşlere katılıp katılmadığınızı belirtiniz. (Katıldığınız görüşü daire içine alınız)

1. Kesinlikle Katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Kararsızım
4. Katılıyorum 5. Kesinlikle Katılıyorum

Kurumunuzdaki internet kullanımının etkinliğiyle ilgili aşağıdaki görüşlere katılıp katılmadığınızı belirtiniz.

10. Kurumumuzda hastalara İnternette randevu hizmeti verilmesi kurum çalışanlarımızın yüklerini hafifletmektedir.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

11. Kurumumuzda İnternet bilgiye hızlı erişimimizi sağlar.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

12. Kurumumuzda İnternet yeni teknolojileri araştırmamıza olanak sağlamaktadır

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

13. Kurumumuzdaki internet kullanımı, alanımla alakalı en güncel bilgiye ulaşmama ve bu sayede kendimi işim ile ilgili olarak geliştirmeme yardımcı olur.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

Kurumunuzdaki veritabanı kullanımının etkinliğiyle ilgili görüşlere katılıp katılmadığınızı belirtiniz.

(Veritabanı: Hastanenizde kullanılan otomasyon programındaki hasta bilgilerinin tutulduğu yerdir. Hasta kaydı, ziyaret kaydı, ve diğer kurum ile ilgili işlemlerin kaydının yapıldığı otomasyon programı bu bilgilere arayüz işlevi sağlar. Esasında tüm hastaların kişisel bilgileri, ziyaret bilgileri, kurum ile ilgili bilgiler tablolar halinde veritabanında barındırılır.)

14. Kurumumuzda bilgisayar veritabanı kullanımı sayesinde hastane personeli bilgiye hızlı erişir.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

15. Kurumumuzda bilgisayar veritabanı hasta bilgilerinin kontrol altında tutulmasını sağlar.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

16. Kurumumuzda bilgisayar veritabanı hastanenin gelişimini sağlayacak bilgilerin işlenmesini sağlar.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

17. Kurumumuzda bilgisayar veritabanı hasta bilgilerinin saklanması ve bu sayede hasta takibini kolaylaştırır

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

18. Kurumumuzda bilgisayar veritabanı hastanenin bilgilerinin sınıflandırılmasını sağlar

Kesinlikle Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Kesinlikle Katılıyorum
1. Kesinlikle Katılmıyorum			2. Katılmıyorum			3. Kararsızım
4. Katılıyorum					5. Kesinlikle Katılıyorum	

Kurumunuzdaki yerel bilgisayar ağı (intranet) kullanımının etkinliğiyle ilgili görüşlere katılıp katılmadığınızı belirtiniz.

(İntranet: Dış bağlantıya açık olmayan, sadece hastane personelinin kullandığı bilgisayar ağıdır. Hastane personelinin dosya paylaşımları, hastane personeline özel sadece hastane içinden görüntülenebilen web sitesi, hastane otomasyon programının ana bilgisayarlara hasta bilgilerini kayıt edebilmesi gibi işlemlerler hastanelerde kullanılan İtranet (yerel bilgisayar ağı) sayesinde olmaktadır.)

19. Yerel bilgisayar ağı sayesinde diğer personellerle paylaştığım bilgilerin hep en günceline sahip oluyorum

Kesinlikle Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Kesinlikle Katılıyorum
-------------------------	---	---	---	---	---	------------------------

20. Kurumumuzda yerel bilgisayar ağı bilgi paylaşımına yardımcı olmaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Kesinlikle Katılıyorum
-------------------------	---	---	---	---	---	------------------------

21. Kurumumuzda yerel bilgisayar ağı sayesinde diğer personeller ile birlikte aynı anda çalışabilmekteyiz.

Kesinlikle Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Kesinlikle Katılıyorum
-------------------------	---	---	---	---	---	------------------------

22. Kurumumuzda kullanılan yerel bilgisayar ağı sayesinde, işlediğim tüm bilgiler diğer personeller tarafından da incelenebilmektedir.

Kesinlikle Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Kesinlikle Katılıyorum
-------------------------	---	---	---	---	---	------------------------

Kurumunuzda yazılım teknolojilerinin kullanımının etkinliğiyle ilgili görüşlere katılıp katılmadığınızı belirtiniz.

23. Kurumumuzda bilgisayar destekli eğitim programları yeni bilgiler öğrenmeme katkıda bulunmaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Kesinlikle Katılıyorum
-------------------------	---	---	---	---	---	------------------------

24. Kurumumuzda kullanılan yazılım teknolojisi (otomasyon, ofis yazılımları gibi) kurumsal öğrenmeyi kolaylaştırmaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Kesinlikle Katılıyorum
-------------------------	---	---	---	---	---	------------------------

25. Kurumumuzda yazılım teknolojisinin kullanılması ile işgücü tasarrufu sağlanmaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Kesinlikle Katılıyorum
-------------------------	---	---	---	---	---	------------------------

26. Kurumumuzda tıpla ilgili yeni programların kullanılması yeni tedavilerin hayata geçirilmesini ve öğrenilmesini sağlamaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Kesinlikle Katılıyorum
-------------------------	---	---	---	---	---	------------------------

27. Kurumumuzda kullanılan yazılımlarla (otomasyon, ofis yazılımları gibi) personelimize ve hastalara verilen hizmet kalitesi yükselmektedir.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

1. Kesinlikle Katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Kararsızım
4. Katılıyorum 5. Kesinlikle Katılıyorum

Kurumunuzdaki bilişim donanımlarının (Projeksiyon, CR cihazları, veritabanı sunucuları vs.) kullanımının etkinliğiyle ilgili görüşlere katılıp katılmadığınızı belirtiniz.

(CR cihazı: Röntgen filmlerinin bilgisayar ortamında saklanması sağlar.

Veritabanı sunucusu: Hastane de kullanılan otomasyon sistemindeki tüm bilgilerin tutulduğu yerdir.)

28. Kurumumuzda Projeksiyon, data show gibi görsel eğitim teknolojileri ile gelişimime katkı sağlayacak eğitimler yapılabilmektedir.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

29. Kurumumuzda hasta tanı ve tedavisinde kullanılan donanım ve yazılımlarla (bilgisayar destekli laboratuvar cihazları, seyyar röntgen, laboratuvar yazılımları (LIS))pek çok hastalık teşhis edilebilmektedir.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

30. Kurumumuzda bilgi teknolojilerinde kullanılan donanımlar (veri tabanı bağlantılı laboratuvar cihazları, CR cihazları, vs.) tıpta yeni uygulamalara adaptasyonu kolaylaştırmaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

Genel olarak Bilgi Teknolojileri kullanımının (veritabanı, internet, intranet, otomasyon sistemleri vs.) kurumunuz üzerindeki etkisi hakkındaki aşağıdaki görüşlere katılıp katılmadığınızı belirtiniz.

31. Kurumumuzun web sayfasının olması verilen hizmetlerin halka tanıtılmasını sağlamaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

32. Bilgi teknolojilerinin bana kattığı güncel bilgiler sayesinde, kurumum için yeni hizmetler üretebiliyorum.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

33. Kurumumuzdaki yenileşme, bana göre, bilim, teknoloji ve bilgiye yatırım yapmaktan geçmektedir.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 5 Kesinlikle Katılıyorum

34. Kurumumuz yeni teknolojileri ve hizmet anlayışını kullandığından başarılı olmaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

35. Kurumumuz bilgi teknolojilerine ayırdığı bütçelerle hem çalışanların sürekli gelişimine önem vermekte, hem de sağlık hizmetinin daha rahat yapılabilmesine olanak tanımaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

36. Kurumumuzda kullanılan bilişim sistemleri bürokrasiyi azaltmaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

1. Kesinlikle Katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Kararsızım
4. Katılıyorum 5. Kesinlikle Katılıyorum

37. Kurumumuzda bilgi teknolojilerine verdiği önem ve bu sayede kazanılan yeni bilgilerle kalitesini artırmıştır.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

38. Kurumumuzda kullanılan bilişim sistemleri (Labaratuvar sonuçları için kullanılan labaratuvar bilgi sistemi “Lis”, ofis yazılımları, otomasyon yazılımı vs. gibi) işleri pratik hale getirdiği için gereksiz zaman kaybını azaltmaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

39. Kurumumuzda bilgi teknolojilerinin kullanılması, hastanenin gelişen koşullara ayak uydurmasını ve öğrenmesini kolaylaştırmaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

40. Kurumumuz, internet teknolojilerini iyi kullanıp ve bunun sonucunda araştırmalar yaparak yeni hizmet üretim yöntemlerini daha kolay öğrenmektedir.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

41. Kurumumuzda yeni bilgi teknolojilerinin kullanılması, zamanımı, hastanemizin gelişmesi yönünde daha etkin kullanmama yardımcı olmaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum 1 2 3 4 5 Kesinlikle Katılıyorum

Zamanınızı ayırdığınız için teşekkür ederiz. . .

KAYNAKLAR

KİTAP ve MAKALELER

- ATAK, M. ve ATİK, İ., “Örgütlerde Sürekli Eğitimin Önemi ve Öğrenen Örgüt Oluşturma Sürecine Etkisi”, **Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi**, Cilt 3, Sayı 1, 2007.
- AYDOĞAN, E. ve ALTUĞ, M., “Küçük Ve Orta Ölçekli İşletmelerin (Kobi) Rekabet Gücünün Artırılmasında İleri Yönetim Teknolojilerinin Rolü, Makine İmalat Sektörüne Yönelik Bir Uygulama”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı 16, 2006.
- BAYRAKTAROĞLU, S. ve KUTANIŞ, R. Ö., “Öğrenen Kamu Örgütlerine Doğru”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 2002.
- ÇAM, S., Öğrenen Organizasyon ve Rekabet Üstünlüğü, 1. Basım, **Papatya Yayıncılık**, 2002.
- ÇOŞKUN, R., “Geleneksel Organizasyondan Öğrenen Organizasyona Geçiş: Teorik Çerçeve ve Uygulamaya Yönelik Öneriler”, **Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi**, 2000.
- ELİBOL, H., “Bilisim Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Organizasyon Yapıları Üzerindeki Etkileri”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı 13, 2005.
- ERTUĞRUL, M. “Bilgi Çağında İşletmelerin Yeni Kaynağı: Entellektüel Sermaye”, **Active Bankacılık ve Finans Dergisi**, Ekim – Kasım, 2000.
- GÜLEŞ, H. K., “Bilişim Teknolojilerinin Müşteri İlişkileri Yönetimine Katkıları”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı 12, 2004.
- GÜMÜŞTEKİN, G. E., “İşletmelerde Yönetim Bilişim Sistemleri”, Yönetim ve Ekonomi, **Celalbayer Üniversitesi İİBF Dergisi**, Cilt 11, Sayı 1, 2004.
- KOÇEL, T., **İşletme Yöneticiliği**, 8. Baskı, 2001.

ÖZALP, İ., UZUN, Ö. ve YELKİKALAN, N., “Öğrenen Organizasyonlar ve İşletmeler Açısından Öğrenen Organizasyon Olmanın Önemi”, **Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 14, Sayı: 1-2, 1998.

SENGE, P. M., **Beşlinci Disiplin**, Çevirenler: Ayşegül İlideniz - Ahmet Doğukan, Yapı Kredi Yayınları, 14. Baskı, 2007.

TONTA, Y., “Bilgi toplumu ve bilgi teknolojisi” **Türk Kütüphaneciliği** Cilt 13, Sayı 4, Aralık 1999.

YILDIRIM, S., “Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Ekonomisinin Türkiye Açısından Değerlendirilmesi”, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 7, Sayı 12, Aralık 2004.

DİĞER KAYNAKLAR

BOYACI, A. ve ULAŞ, M., “PACS ve Medikal Görüntülerin Sayısal Olarak Arşivlenmesi”, **Akademik Bilişim 2007 Bildirileri**, 2007.

CANPOLAT, Ö., “E-Ticaret ve Türkiye’deki Gelişmeler”, **T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Hukuk Müşavirliği**, Yayın No: 89, 2001.

DOĞUÇ, M. F., “Bilgi Ekonomisindeki Gelişmelerin Ekonomik Etkileri”, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Basılmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2006.

FİDANLIGÜL, C., “Elektronik Ticaretin Gelişen Bir Pazarlama Ve Dağıtım Kanalı Olarak Mal Ve Hizmet Piyasalarına Etkisi”, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümü, **Basılmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2006.

GÜRSEL, A. G., “Örgütsel Bilginin ve İletişimin Yönetilmesinde Yeni Bir Yaklaşım: İtranet Uygulamaları”, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Basılmamış Yüksek Lisans Tezi**, 1999.

- KARADUMAN, S. ve KARADUMAN, M., “Bilgi Toplumunun Oluşmasında Televizyon Haberlerinin Yeri Ve Önemine İlişkin Eleştirel Bir Bakış”, **3.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, 2004.
- KARTAN, N., “İntranet’in Örgütsel İletişime Etkileri ve Intranet’in bir Alt Sistemi Olarak Datashare Teknoloji LTD. ŞTİ. Uygulaması”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Basılmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2007.
- KOÇER, H. G., “Xp ve UML’nin Yazılım Geliştirme Sürecine Etkileri”, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar Mühendisliği Anabilim Dalı, **Basılmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2007.
- KURŞUN, V., “İnsan Kaynakları Alanında Veritabanı ve Bilişim Sistemleri Uygulamaları”, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Basılmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2006
- ÖZDEMİR, S. ve YALIN, İ., “Sağlık Bakanlığı Örgüt Kültürü Araştırması”, **T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü**, 1998.
- ÖZDEMİRCİ, F., “Kurumsal iletişim ve belge yönetimi= Institutional communication and records management”, **I. Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu**, 2006.
- SAYAN, E., “Otomotiv Sektöründe Öğrenen Organizasyonlar”, Kocaeli Üniversitesi “Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, **Basılmamış Yüksek Lisans Projesi**, 2006.
- SAYGILI, Ş., “Bilgi Ekonomisine Geçiş Sürecinde Türkiye Ekonomisinin Dünyadaki Durumu”, **DPT Yayınları**, Yayın No: 2675, 2003.
- SEVİM, Ş. ve ÖNCEL, M., “İşletmelerde Bilişim Teknolojilerinin Kullanım Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Saha Çalışması”, **Inet-tr Konferansı**, 2002.
- TAŞTAN, U., “Öğrenen Organizasyonlar”, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, **Basılmamış Yüksek Lisans Tezi**, 1999.

YÜCEL, İ. H., “Bilim Teknoloji Politikaları ve 21. Yüzyılın Politikaları”, **DPT Yayınları**, ISBN 975-19-1806-5, 1997.

YÜCEL, İ. H., “Türkiye’de Bilim Teknoloji Politikaları ve İktisadi Gelişmenin Yönü”, **DPT Yayınları**, Yayın No: 2690, 2006.

İNTERNET KAYNAKLARI

ATAY, M., İnternetin tarihçesi, http://metinatay.com/internetin_tarihcesi.aspx (11 Ekim 2008).

ATEŞ, M., “Hastane Enformasyon Sistemleri” SABEM, 2005, http://www.sabem.saglik.gov.tr/Akademik_Metinler/goto.aspx?id=2443 (29 Aralık 2007).

BAYRAKTAR, R., “Veritabanı ve Akılcı Düşünce Üzerine”, http://bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=127 (6 Ekim 2007).

CİVAN, M. ve BAL, V., “E-ticaret ve Kobilerin Geleceği”, 2003, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=187 (07 Ocak 2008).

ÇAM, S., “Milenyum’da Yeni Organizasyon Anlayışı”, <http://ekitap.8k.com/milorg.htm> (01 Ocak 2008).

ÇOLAKOĞLU, J., “Yaşam Boyu Öğrenmede Motivasyonun Önemi”, Milli Eğitim Dergisi, 2002, <http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/155-156/colakoglu.htm> (25 Ekim 2007).

DEMİRCİ, M. K., TAŞKIN, E. ve YUCA, U., “Öğrenen Örgüt/Pazarlama Yönelimli Öğrenen Okul Boyutlarının Analizi: Kütahya İli Özel Eğitim Kurumları Uygulaması”, **Akademik Bakış Dergisi**, 9. Sayı, <http://www.akademikbakis.org/pdfs/9/ogrenenokul.doc> (28.11.2007).

Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu, Elektronik Ticaret Hukuk Çalışma Grubu Raporu, 1998 <http://www.e-ticaret.gov.tr/raporlar/hukuk.htm> (14 Kasım 2007).

- GÜLEŞ, S. , “Dünyada ve Ülkemizde Sağlık Enformasyon Sistemleri”, SABEM, 2005, http://www.sabem.saglik.gov.tr/Akademik_Metinler/goto.aspx?id=1349 (20 Aralık 2007).
- <http://www.nurettinekmekciogluioo.k12.tr/iletisimteknolojisi.html> (20 Aralık 2007).
- <http://www.po.metu.edu.tr/links/inf/css25/bolum1.html> (15Aralık 2007).
- KALKAN, V.D., “Örgütsel Öğrenme ve Bilgi Yönetimi Kesişim ve Ayrışma Noktaları”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 5, Sayı 16, 2006, <http://www.e-sosder.com/dergi/1622-36.pdf> (26 Kasım 2007).
- KAPLAN, A. ve YILMAZ, A., “Tek dosya ve merkezi hasta dosyaları arşiv sistemi model önerisi”, SABEM, 2005, http://www.sabem.saglik.gov.tr/Akademik_Metinler/goto.aspx?id=1331 (14 Kasım 2007).
- KEVÜK, S., <http://bilgiekonomisi.googlepages.com/bilgiekonomisi.pdf>, (25 Aralık 2007).
- KINGIR, S. ve MESCI, M. “Öğrenen Organizasyonlar”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 6, Sayı 19, 2007, <http://www.e-sosder.com/dergi/1963-81.pdf>, (25 Aralık 2007).
- ODABAŞ, H., “Kurumsal Bilgi Yönetimi”, **Stradigma.com, Aylık Strateji ve Analiz e-Dergisi**, Sayı 10, Kasım 2003, http://www.stradigma.com/turkce/kasim2003/11_2003_07.pdf (24 Aralık 2007).
- ODABAŞ, H., “Bilgi Yönetim Sistemi”, 2005, http://bilgibelge.humanity.ankara.edu.tr/ogrelfiles/ho/bilgi_yntm_sstm.doc (28 Aralık 2007).
- TORLAK, Ö., “İnternette Pazarlamada Fiyatlandırma Stratejileri: Kavramsal Bir Çalışma”, http://paribus.tr.googlepages.com/o_torlak3.doc (21 Kasım 2007).
- TURGAY, T., “Sağlıkta İnternet Tabanlı Bilişim Uygulamaları”, SABEM, 2005 http://www.sabem.saglik.gov.tr/Akademik_Metinler/goto.aspx?id=2431 (23 Kasım 2007).

- YILMAZ, A. ve ALOĞLU, E., “Hastane Bilgi Sistemleri”, SABEM, 2005, http://www.sabem.saglik.gov.tr/Akademik_Metinler/goto.aspx?id=1365 (17 Eylül 2007).
- YILMAZ, B. S., ÖNCÜER, M. E., “Bilgi Ekonomisinin Turizm Endüstrisinde Yol Açtığı Gelişmeler”, 2003, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=227 (26 Aralık 2007).
- YILMAZ, B. S. ve ÖNCÜER, M. E., “Yeni Ekonominin Turizm Sektörüne Etkileri”, 2005, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=575 (29 Aralık 2007).
- YILMAZ, Ö. D. ve YILMAZ, B. S., “Küreselleşme ve Bilgi Teknolojilerinin Turizm Endüstrisine Etkileri”, 2005, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=576 (29 Aralık 2007).

DİZİN

A

Anlayan Organizasyon.....	viii, 48
Anova Analizi.....	ix, x, 76, 77

B

Bilen Organizasyon	viii, 47
Bilgi ii, iii, vii, viii, xi, xiii, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 19, 23, 24, 32, 34, 35, 39, 44, 60, 69, 81, 84, 86, 87, 88, 90, 91	
Bilgi Ekonomisi.....	vii, 12, 86, 87, 88, 91
Bilişim Sistemleri	88
Bilişim Teknolojileri..vii, ix, x, 13, 34, 67, 68, 75, 87, 88	

Ç

Çoklu Regresyon Analizi.....	ix, x, 72, 73
------------------------------	---------------

D

Donanım	34
Düşünen Organizasyon.....	viii, 49

E

Elektronik Veri İşlem Sistemleri	vii, 16
E-Ticaret	xi, 87

F

Fonksiyonel Bilişim Sistemleri.....	vii, 16
-------------------------------------	---------

H

HBS	xi, 35
-----------	--------

I

İnternet..vii, viii, x, xi, 4, 9, 12, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 69, 73, 74, 78, 79, 82, 89, 90	
İnternet ve İletişim.....	vii, 19
İnternet ve Pazarlama	vii, 21
İntranet.....	x, xvi, 22, 26, 27, 28, 70, 73, 83, 88

K

Karar Destek Sistemleri	vii, 16, 17
Kişisel Uсталık	viii, 50, 51
Korelasyon Analizi	ix, 69

O

Ofis Otomasyon Sistemleri.....	vii, 16
--------------------------------	---------

Ö

Öğrenen Organizasyon	viii, 38, 41, 42, 43, 49, 50, 86, 87, 88, 90
----------------------------	--

P

PACS.....	xi, 35, 87
-----------	------------

S

Sistem Düşüncesi.....	viii, 50, 56
-----------------------	--------------

T

Takım Halinde Öğrenme	viii, 50, 54
Teknoloji Kabul Modeli	36
Tez	ii
t-testi.....	v, ix, x, 64, 69, 74, 75, 76

U

Uzman sistemler	17
-----------------------	----

V

Veritabanı:	82
Vizyon Paylaşımı.....	viii, 50, 53

Y

Yazılım	iv, x, 32, 33, 71, 73, 74, 88
Yönetim Bilişim Sistemleri	vii, 14, 87