

**KAMU KURUMLARINDA BİLGİ YÖNETİMİ:
EKONOMİ ALANINDAKİ KURUMLAR**

Nesrin İNCE

Hacettepe Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü

113450

Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin
Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı İçin Öngördüğü

DOKTORA TEZİ

Olarak Hazırlanmıştır.


113450

T.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMANTASYON MERKEZİ

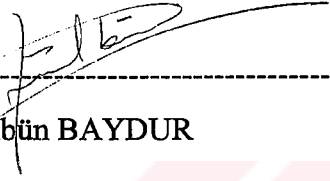
Ankara
Aralık, 2002

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Bu çalışma, jürümüz tarafından Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalında DOKTORA TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan -----

Prof .Dr. Nilüfer TUNCER

Üye -----
Prof .Dr. Gülbün BAYDUR

Üye -----
Prof. Dr. Sekine KARAKAŞ


Üye -----
Prof .Dr. Ahmet ÇELİK

Üye -----
Doç. Dr. Bülent YILMAZ

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım

7.12.2023


Prof Dr. Nuran ÖZYER
Enstitü Müdürü

Knowledge is knowing where to get information when you need it

Albert EINSTEIN



TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın başından beri geçen sũrede bana her zaman destek olan herkese en içten duygularım ile teőekkũr etmeyi borç bilirim.

Çalıőmamın her aőamasındaki destekleri nedeniyle bũlũmdeki, tũm hocalarıma sonsuz teőekkũrlerimi ayrıca iletmeğ isterim.

Ayrıca, bu uzun sũrede bana sũrekli olarak destek veren ve katlanan sevgili arkadaőlarıma, dostlarıma Doç.Dr. Nazan Uçak ve Doç.Dr. Serap Kurbanoğlu'na ne kadar teőekkũr etsem azdır, biliyorum. Sağolun.

Tabii ki, bu çalıőmayı başından beri birlikte yũrũttũđũmũz Danıőmanım Prof Dr. Sayın Gũlbũn Baydur'un katkılarını anmadan geçmek mũmkũn değil, teőekkũrler...

ÖZET

Bilgi çağı, bilginin temel kaynak olduğu, bilgi üretiminin, kullanımının ve dağıtımının yaygınlaştığı bir çağ olmuştur. Bilgi çağını biçimlendiren çevresel unsurların başında bilgi ve iletişim teknolojileri gelmektedir. Günümüzde örgütler de bilgiyi örgütsel amaçların başarılmasında yoğun olarak kullanmakta ve bu amaçla bilgi teknolojilerinden yararlanmaktadırlar.

Bu araştırmada ekonomi alanındaki kamu kurumlarındaki bilgi yönetimi uygulamalarında karşılaşılan problemlerin nedenlerini araştırarak, daha çok özel sektör kuruluşları tarafından gündeme getirilmiş olan bilginin yönetimi konusu ile ilgili önerilerin, kamu kurumlarına yönelik olarak sunulması amaçlanmıştır. Araştırmanın sonunda, kamu kurumlarında amaçların başarılmasında en önemli etken olan bilginin yönetiminde iki unsurun birarada bütüncül bir yaklaşımla değerlendirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Bunlar, bilgi gereksinimlerinin tanımlandığı, bilginin sağlandığı, düzenlendiği ve hizmete sunulduğu süreç ile bilgi teknolojisi ve uygulamalarını içeren süreçlerdir.

Araştırmanın 'kamu kurumlarındaki bilgi yönetimi problemlerinin örgüt yapısının iletişim biçiminden kaynaklandığı' şeklindeki hipotezi, araştırmanın bulgularıyla kanıtlanmıştır.

SUMMARY

The information age is the age of the production, dissemination and use of information intensively. Information and communication technologies are the most important environmental factors which shape the information age.

In order to achieve organizational goals today's organizations widely use information technologies.

This research aims at finding out the reasons of problems that are tackled in information management applications in public institutions in the economic sector and offering proposals to public sector institutions on information management, which is put on the agenda mostly by private sector institutions. At the end of research, we come to a conclusion that in information management, which is the crucial factor in achieving goals in public institutions, two elements should simultaneously be assessed. These are; the process during which the information needs are defined, the information is provided, arranged and offered and the process that involves the information technology and implementations.

The hypothesis of this research is "information management problem in government organizations comes from the organizational communication structure". The hypothesis which has been analyzed both user survey, organizational structures and, charts is confirmed by the findings of the research.

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	i
ÖZET.....	ii
SUMMARY.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLO VE GRAFİKLER.....	vii
KISALTMALAR.....	viii
EKLER.....	ix
ÖNSÖZ.....	x
I. 1. KONUNUN ÖNEMİ.....	1
I. 2. ARAŞTIRMANIN AMACI	6
I. 3. ARAŞTIRMA PROBLEMİ	7
I. 4. HİPOTEZ	8
I. 5. ARAŞTIRMA EVRENİ VE ÖRNEKLEM	9
I. 6. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ.....	13
I. 7. ARAŞTIRMA ALANI VE VERİ KAYNAKLARI	14
I. 8. TERMİNOLOJİ.....	15
I.9. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ.....	18
II.BÖLÜM	
II. ÖRGÜT VE ÖRGÜTLENME.....	20
II. 1. ÖRGÜTLENME.....	20
II. 2. ÖRGÜT KURAMLARI.....	21
II.2.1.GELENEKSEL ÖRGÜT URAMI.....	22
II.2.1.1.BİLİMSEL YÖNETİM.....	22
II.2.1.2.YÖNETSEL TEORİ.....	23
II.2.1.3.BÜROKRASİ	23
II.2.1.3.i.BÜROKRASİNİN AKSAKLIKLARI	26
II.2.2.NEOKLASİK ÖRGÜT KURAMI.....	28
II.2.3.ÇAĞDAŞ ÖRGÜT KURAMI.....	30
II.3.ÖRGÜT SİSTEMİNİN UNSURLARI.....	33
II.3.1.ÖRGÜT SİSTEMİ UNSURLARI ARASI ETKİLEŞİM.....	34
II.3.2. ÖRGÜT SİSTEMİ UNSURLARINI BİRBİRİNE BAĞLAYAN SÜREÇLER.	35

II.3.2.1. İLETİŞİM	35
II.3.2.1.1. ÖRGÜTSEL İLETİŞİM.....	37
II.3.2.1.1. ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN NİTELİKLERİ.....	38
II.3.2.1.2. ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN KAPSAMI.....	39
II.3.2.1.2.1. BİÇİMSEL İLETİŞİM.....	39
II.3.2.1.2.2. DOĞAL İLETİŞİM.....	41
II.3.2.1.2.3. DİKEY VE YATAY İLETİŞİM.....	41
II.3.2.1.2.4. ÖRGÜT İÇİ VE DIŞI İLETİŞİM.....	42
II.3.2.2. İLETİŞİM VE ÖRGÜT KURAMI.....	42
II.3.2.2. DENGE.....	44
II.3.2.3. KARAR VERME	45
II.4. BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖRGÜTSEL ETKİLERİ	45
III. BÖLÜM	
III. BİLGİ YÖNETİMİ	51
III.1. BİLGİNİN DEĞERİ.....	51
III.2. ÖRGÜTSEL BİLGİ.....	53
III.2.1. ÖRGÜTSEL BİLGİNİN AKIŞI VE ÖRGÜT KÜLTÜRÜ VE İLETİŞİM.....	56
III.3. BİLGİ YÖNETİMİ.....	58
III.4. BİLGİ YÖNETİMİ UYGULAMALARININ GELİŞİMİ.....	63
III.4.1. İNTERNET VE INTRANET UYGULAMALARI.....	64
III.4.1.1. İNTERNET VE INTRANET UYGULAMALARININ SAĞLADIĞI YARARLARI.....	65
III.4.2. KÜTÜPHANE VE/VEYA BİLGİ MERKEZİ UYGULAMALARI.....	67
IV. BÖLÜM	
IV. KAMU KURUMLARI VE EKONOMİ ALANINDAKİ KAMU KURUMLARINDA ÖRGÜTLENME.....	73
IV. 1. KAMU KURUMLARI	73
IV. 1. 1. KAMU HUKUKUNUN İLKELERİ.....	73
IV.1. 2. ÖZEL HUKUKUN İLKELERİ.....	74
IV. 1.3. KAMU HİZMETLERİNİN NİTELİĞİ.....	74
IV. 1.3.1 KAMU HİZMETLERİ VE KALİTE ANLAYIŞI.....	77
IV. 1.3.2. KAMU HİZMETLERİNDE EŞGÜDÜM.....	79
IV.2. EKONOMİ ALANINDAKİ KAMU KURUMLARI	80

IV.2.1.GENEL DURUM.....	80
IV.2.2.EKONOMİ ALANINDAKİ KAMU KURUMLARININ ÖRGÜT YAPILARI.....	83
IV.2.2.1.DİE.....	84
IV.2.2.2.DPT.....	88
IV.2.2.3.DŞT.....	94
IV.2.2.4.HAZİNE MÜSTEŞARLIĞI.....	96
IV.2.2.5.REKABET KURUMU.....	98
IV.2.2.6.SPK.....	100
IV.2.2.7.TCMB.....	102
IV.2.3. EKONOMİ ALANINDAKİ KAMU KURUMLARINDA BİLGİ HİZMETLERİ.....	106
IV.2.3.1. EKONOMİ ALANINDAKİ KAMU KURUMLARINDA KÜTÜPHANE VE/VEYA BİLGİ MERKEZİ UYGULAMALARI.....	106
IV.2.3.2. EKONOMİ ALANINDAKİ KAMU KURUMLARINDA INTERNET VE INTRANET UYGULAMALARI.....	113
V.BÖLÜM	
V. EKONOMİ ALANINDAKİ KAMU KURUMLARINDA BİLGİYE ERİŞİM, BİLGİ KULLANIMI VE İLETİŞİME İLİŞKİN BULGULAR.....	122
VI.BÖLÜM	
VI.DEĞERLENDİRME.....	145
VII.BÖLÜM	
VII.SONUÇ VE ÖNERİLER.....	155
KAYNAKÇA.....	163
YARDIMCI KAYNAKÇA.....	182
EKLER.....	195

TABLO VE GRAFİKLER

Tablo Adı	Sayfa
Tablo 1: Bilgi Yönetimi Süreci	63
Tablo 2: Kütüphane ve/veya Bilgi merkezlerinin Bilgi Gereksinimlerini Karşılarken Başvurdukları Kanallar.....	110
Tablo 3: Kütüphane ve/veya Bilgi Merkezlerinin E-Duyuru Hizmetlerinde Başvurdukları Kaynaklar.....	112
Tablo 4: Kurumların Ağ Yapısı ve Mevcut Bilgi Sistemleri.....	116
Tablo 5: Araştırmacıların Unvanları	125
Tablo 6: Çalışılan Yıl ve Amaçları Gerçekleştirmedeki Rol İlişkisi	126
Tablo 7: Araştırmacıların Çalışma Şekli	128
Tablo 8: Araştırmacıların Gereksinim Duyduğu Bilginin Türü.....	130
Tablo 9: Araştırmacıların Gereksinim Duyduğu Bilginin Özellikleri	132
Tablo 10: Araştırmacıların Bilgi Erişimde Başvurduğu Biçimsel Kanallar ...	134
Tablo 11: Araştırmacıların Kütüphane ve/veya Bilgi Merkezine Başvurma Nedeni	135
Tablo 12: Bilgi Erişimde Başvurulan Kanallara Başvuru Sıklığı	136
Tablo 13: Bilgi Erişimde Kütüphane ve/veya Bilgi Merkezine Kullanmama Nedeni	137
Tablo 14: İnterneti Bilgi Kaynağı Olarak Kullanma Amacı.....	138
Tablo 15: İnternette Tarama Yapılırken Karşılaşılan Sorunlar	140
Tablo 16: İnternette Sağlanan Bilgiye İlişkin Düşünceler.....	141
Tablo 17: Araştırmacıların Bilgi Erişimde Başvurduğu Doğal Kanallar.....	142
Tablo 18: Bilgi Yönetimi Süreci.....	160

Grafik adı	Sayfa
Grafik 1: Örgütsel İletişim Kanalları.....	154

KISALTMALAR

ABI	American Bankers Institute
AEA	American Economic Association
DİE	Devlet İstatistik Enstitüsü
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
DŞT	Dış Ticaret Müsteşarlığı
EIU	Economic Intelligence Unit
EUROSTAT	European Union Statistics
FT	Financial Times
IMF	International Monetary Fund
KDS	Karar Destek Sistemi
KHK	Kanun Hükmünde Kararname
IOSCO	International Organization of Securities Commission
OECD	Organization of Economic Cooperation and Development
OLISnet	OECD Online Information Services
SPK	Sermaye Piyasası Kurulu
TCMB	Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası
WB	World Bank
YBS	Yönetim Bilişim Sistemi

EKLER

Ek 1: DİE Organizasyon Şeması	191
Ek 2: DPT Organizasyon Şeması	192
Ek 3: DŞT Organizasyon Şeması	193
Ek 4: Hazine Müsteşarlığı Organizasyon Şeması	194
Ek 5: Rekabet Kurumu Organizasyon Şeması.....	195
Ek 6: SPK Organizasyon Şeması	196
Ek 7: TCMB Organizasyon Şeması	197
Ek 8: Kütüphane ve/veya Bilgi Hizmetlerini Belirleme Görüşme Formu.....	198-201
Ek 9: Bilgisayara Dayalı Bilgi Hizmetlerini Belirleme Görüşme Formu.....	202-205
Ek10: Bilgi hizmetlerinden Yararlanma Araştırması Anket Formu....	206-216
Ek11: Ekonomi internet adresleri.....	217.

ÖNSÖZ

Yeni dünya düzeni denilen günümüz toplumunda bilgi, yaşamsal bir önem taşıyan önemli bir unsur olmuştur. Günümüz örgütlerinde de bilgiye gereksinim duyulmakta, bilgi kullanılmakta ve yeni bilgiler üretilmesine katkı sağlamaktadır. Ekonomi alanındaki kamu kurumlarında da bilgiye gereksinim duyulmakta, yeni bilgilerin üretilmesi aşamasında farklı bilgi kanalları kullanılmaktadır.

Bilgi teknolojilerinin yaygın olarak kullanılması, bilginin sağlandığı kanalların da değişmesine neden olmuştur. Bilginin geçmişten beri yönetiminden sorumlu olan kütüphane ve/veya bilgi merkezlerinin yanısıra internet ve intranet gibi başka biçimsel bilgi kanalları da ortaya çıkmıştır. Ancak, bilginin sağlandığı kanalların değişmesine karşın örgüt yapılarında bir değişiklik olmadığı görülmektedir.

Uzun yıllardan beri kamu kurumlarında bilgi hizmeti sunan birimlerde çalışıyor olmam, bu hizmetlerin planlanması ve sunulmasında karşılaşılan problemleri araştırmak istememin başlıca nedeni olmuştur.

I.BÖLÜM

GİRİŞ

I.1. Konunun Önemi

İnsanlık tarihinin yazının bulunmasıyla başladığı düşüncesi, bilginin yazının icadıyla birlikte saklanabilir ve aktarılabilir olmasıyla aynı zamana denk gelmektedir. Bu gün yüzlerce sayfanın bir disket ya da cd rom'da saklanması, bilginin önceleri mağara duvarlarında daha sonra papirüs veya kağıt üzerinde saklanmasıyla aynı anlamı taşımaktadır. Dolayısıyla içinde bulunduğumuz ve bilgi çağı olarak adlandırılan çağın yazının bulunmasıyla başlayan çağın şimdilik son aşaması olan, bilginin bilişim ve iletişim teknolojileri aracılığıyla saklanma, işleme ve erişilebilir olanağını artıran fakat ilke olarak aynı teknolojik eşikteki çağ olarak kabul edebiliriz.

Geçmişte yapılan araştırmalarda bugün bilgi toplumu olarak adlandırdığımız günümüz toplumu, değişik adlarla adlandırılmıştır. Bell (1973) endüstriyel toplum terimini kullanırken Drucker (1993) kapitalist ötesi toplum kavramını ortaya atmış, Masuda ise (1990) bilgi toplumu terimini ilk olarak kullanan kişi olmuştur. Günümüz toplumunun yapısal özellikleri Masuda'ya (1990) göre şöyledir:

-ürün olarak bilgi üretimi ön plana çıkmıştır

-üretilen bilgi miktarında artış olmuştur

-biriken bilginin etkisiyle yeni bilgilerin üretimi ve bu bilgilerden yararlanma artmıştır.

Masuda (1990) bilginin üretildiği, dağıtıldığı ve kullanıldığı süreçleri bilgi sektörü olarak adlandırmaktadır. Bilgi sektörü, hizmet sektörüne etkinlik, verimlilik ve kolay erişim gibi katkılarda bulunmaktadır.

Bilim ve teknolojide ortaya çıkan yenilik ve gelişmelerin toplumla ilgili her alanda değişikliğe neden olduğu toplum bilim araştırmacıları tarafından belirtilmektedir. Genel olarak teknoloji bilime bağlıdır, bilim ise insanın yaratıcı özelliğinin ortaya çıktığı bir alan olarak, kullanılan her bilgi ile yeni bilgiler elde edilmesine yolaçmaktadır.

Yapılan araştırmalarda teknolojik gelişmelerin yönetim ve örgüt kavramlarına da etki yaptığı belirtilmektedir (Choo 1994; Gordon ve Hamilton 1991). Bu yüzyılda her alanda yaşanan hızlı değişimler, uluslararası piyasalarda serbestleşme, dünya ekonomisinde piyasa sistemini esas alan yeniden yapılanmalar, toplumsal ve ekonomik örgütleri değiştirmeye ve yeni durumlara uymaya zorlamaktadır. Her alanda bilgi akışını umulmadık bir şekilde kolaylaştıran bilgi işlem ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, küreselleşme olarak adlandırılan bu süreçte başlıca itici güç olmaktadır. İletişim ve bilişim teknolojilerinin itici gücü ile toplumsal ilişkiler ve olaylar alan olarak genişlemekte, dünyanın herhangi bir yerinde olan bir olay diğer bir yerinde hissedilmektedir. Bu hissedilme yalnızca bilgilenme düzeyinde gerçekleşmemekte; aynı zamanda hissedildiği yerde olumlu ya da olumsuz değişim ve dönüşümlere yol açabilmektedir. Bu değişimler yönetim ve örgüt alanında da görülmektedir.

Örgüt yapısı ile teknoloji arasındaki ilişkileri araştıran çalışmalarda gelişen ve değişen teknolojinin örgütlerde, kişi ve grupları, örgütün amaçlarını ve dolayısıyla örgütün ürünlerini ve çevresini, örgütsel yapıyı, örgütsel ilişkileri ve dolayısıyla yönetim süreçlerini etkilediği belirtilmektedir (Davis 1985:29-35).

Bu gelişmeler günümüz örgütlerinde, bilgiye yeni anlamlar yüklenmesini ve bilginin bir değer olarak ele alınmasını gerektirmektedir. Örgütlerde bilgi, örgüt amaçlarını gerçekleştirmek üzere üretilmekte; bu üretilen bilgiler örgütte farklı bilgi gereksinimleri olan değişik kullanıcılar tarafından kullanılarak bu süreç devam etmektedir (Barutcugil 2002:23-29).

Örgüt hedeflerinin istenilen zamanda ve maliyet sınırları içinde gerçekleştirilebilmesi ise, örgüt çalışanlarının bilgiye erişme ve kullanma başarısına bağlıdır. Bilginin etkin kullanımı örgüt içi iletişim ve işbirliğini kolaylaştırmakta, örgüt içi iletişim ve işbirliğinin kolaylaşması da örgütsel amaçları gerçekleştirecek yeni bilgilerin oluşumuna olanak sağlamaktadır (Kaya Bensghir 1996:239-253). Örgütlerde bilginin kullanılmasında iletişim en önemli unsur olmaktadır. Çünkü, örgütsel iletişim, birden fazla insanın bir amaç etrafında toplanmasını sağlamakta ve biraraya gelen insanların örgüt amaçları doğrultusunda etkili bir şekilde çalışabilmeleri için aralarında olması gereken işbirliği ve çevreyle uyumu oluşturmaktadır. Örgütlerde iletişimin asıl amacı bilginin paylaşılmasıdır. Örgüt içindeki iletişimin yapısı, akışı ve çalışanları iletişime teşvik etme derecesi kurum kültürünün yapısıyla ilgilidir. Örgüt içi iletişimin akışı biçimsel ve doğal iletişim olarak iki şekilde ele alınmaktadır. Biçimsel iletişim sistemi, örgütsel yapının bir parçası olarak denetimsel ilişkileri, çalışma gruplarını, sürekli ya da geçici komiteleri ve bilgi sistemlerini kapsarken, doğal iletişim sistemi örgüt üyeleri arasındaki günlük ilişkilerden oluşmaktadır (Cherry 1966;Burk ve Horton 1982;Carter 1986;Ersan 1987;Karakoç 1989).

İletişim olgusu da toplumsal değişikliklerden etkilenmiştir. Sanayi toplumu örgütlerinde iletişim olgusu örgütsel açıdan ele alınırken, sanayi sonrası toplum örgütlerinde bilgi teknolojisi destekli iletişim gündeme gelmiştir. Bilgi teknolojilerinin kullanımı örgüt içi ve örgüt dışı iletişimin teknolojinin yardımıyla yapılmasını beraberinde getirmiştir.

İletişim her alanda olduğu gibi kamu kurumlarının işleyişinde de önem taşımaktadır. İletişim alanında karşılaşılan sorunlar, bu kurumlardaki bilgi kullanıcılarının örgüt amaç ve hizmetleri konusunda yeterince aydınlatılmamış olmaları, yani bilgi kullanıcılarının bilgi eksikliği ile bilginin paylaşılması konusundaki genel yaklaşım ve düşünceler olarak özetlenmektedir (Gayeski 1991:210-230) .

İletişimin teknolojik boyutuna bakıldığında, iletişim teknolojisindeki gelişmelerle 1980'li yıllarda bilgisayar ağları konusu ve internet ve intranet kavramlarının gündeme geldiği görülmektedir. Bu gelişmeler bilginin yönetilmesi konusunda da olumlu etki yapmış, ağ üzerinde çalışmak bireylerin kurum içi ve kurum dışı bilgi değişimi yapmalarını ve bilgiye erişimlerini kolaylaştırmıştır. Özellikle ekonomi alanında hizmet veren kurumlarda, bilgi, hızla değiştiği için teknolojinin desteği ile çalışmak önem kazanmıştır. Temel araştırmaların yanısıra, deneyimlerden elde edilen bilgilerden hareket edilerek uygulamaya ve belli bir amaca yönelik yeni bilgilere ulaşarak yeni bilgi yaratmak süreci olarak tanımlanan araştırma süreci bu kurumlarda yapılan araştırmalarda ayrıca önem taşımaktadır. McNiffe'e (2000) göre bu kurumlarda yapılan araştırmalar ya mevcut durumu ortaya koymak ya da geleceğe yönelik öngörülerde bulunmak üzere yapıldığından uygulama değeri taşımaktadır. Akademik araştırmalardan farklı olarak, kurumlarda yapılan araştırmaların kullanım değeri bulunmaktadır.

Ülkemizde de bilgiye dayalı örgüt olma çabasıyla kamu kurumlarının teknolojileri yoğun olarak kullandıkları görülmektedir. Bu amaçla kuruluşların www'den yararlanarak internet ve intranet siteleri kurarak, örgüt içi ve örgüt dışı bilgi akışında ve iletişimde verimliliği sağlamayı ve bilgi paylaşımını amaçladıkları görülmektedir (Kaya Bensghir 2000:120-130). Ancak, bütün bilgi hizmetlerinde olduğu gibi, kamu kurumlarındaki bilgi hizmetlerinin de odak noktasını bu hizmetlerden yararlananların oluşturması gerekmektedir.

Kamu kurumlarında bilgi hizmetlerinin etkinliğinin araştırılabilmesi, kurum içi bilgi akış sürecini ve bu süreci etkileyen kurum yapısını incelemeyi gerektirmektedir. Bilgi hizmetlerinin sunulmasının başlıca amacı, bu hizmetlerle kullanıcı gereksinimlerini karşılayarak bilginin örgüt amaçlarını gerçekleştirmek üzere kullanılmasını sağlamaktır. Bilgiye gereksinim duyan araştırmacının, örgütsel amaçları gerçekleştirmek üzere bilgi araması ve kullanması bilgi akışının sürekliliğini sağlamaktadır. Örgüt çalışanları örgütün amaçlarını gerçekleştirebilmek üzere gereksinim duydukları bilgileri araştırmakta, bu bilgileri sağlayarak kullanmakta ve başka bilgiler üretmektedirler. Bu bilgilere erişim ve bu bilgilerin kullanılması örgüt yapısı ile yakından ilgili olmakta; örgüt yapısı da bu sürecin oluşmasında ve devamında önemli rol oynamaktadır.

Ekonomi alanındaki kamu kurumları, kamuoyunu da yakından ilgilendiren Avrupa Birliği, para ve döviz politikalarının belirlenmesi, kalkınma planlarının hazırlanması, kurumsal ya da bireysel yatırımların düzenlenmesi, uluslararası ekonomik ve finansal kuruluşlarla ilişkiler gibi konularda yoğun araştırmaların yapıldığı ve bu konularda bilgilerin üretildiği kurumlardır. Borsa işlemlerine ilişkin hareketler, enflasyon oranıyla ilgili rakamlar ya da döviz kurlarındaki gelişmeler toplumun büyük çoğunluğu için yaşamsal önem taşıyabilmektedir. Örneğin, aylık olarak açıklanan enflasyon rakamları, firma ya da bireylerin yatırım kararlarını etkileyebilmektedir. Dolayısıyla kamu kurumları tarafından açıklanan bu tür bilgilerin toplumsal ve ekonomik gelişmede büyük önemi olduğu açıktır. Bu kurumlardaki araştırmacılar da örgüt amaçlarını gerçekleştirmek üzere araştırma yapmakta ve bilgiye gereksinim duymaktadırlar. Herhangi bir bilginin ekonomik ya da siyasi güç olarak neden olacağı güç arttıkça, söz konusu bilgiye yüklenen değer de artmaktadır.¹

¹ "Public Sector Information: A Key Resource for Europe" Luxembourg: EC, 1998:8-10.

Bu amaçla araştırmamızda, öncelikle kurumların bürokratik yapıya sahip olmalarından dolayı örgüt kuramlarına yer verilmesi gereği duyulmuş; yönetim düşüncesinin önemli bir bölümünü oluşturan bürokrasi modeli özellikle ele alınarak incelenmiştir. Bu kurumlardaki internet ve intranet gibi teknolojik uygulamalar ile bilginin geçmişten beri yönetiminden sorumlu olan bilgi merkezleri ve/veya kütüphanelerin kurum içi bilgi akışındaki rolleri ve uygulamaların hangi örgütsel yapıda gerçekteşirildiği; bu hizmetlerden yararlanan araştırma birimlerinin bilgiye erişmek için kullandıkları kanallar incelenerek araştırılmaya çalışılmıştır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Türkiye'de ekonomi alanında hizmet veren kamu kurumlarındaki bilgi yönetimi uygulamalarında karşılaşılan problemlerin nedenlerini araştırarak, bilgi hizmetlerinin yönetimi ve sorunlarının çözümüne katkıda bulunmak üzere öneriler sunmaktır.

Günümüzde, her alanda olduğu gibi ekonomi alanında da gelişen teknolojiler ile hızla artan ve çeşitlenen bilgi kaynakları, bu kurumlarda bilgiyi üreten ve hizmete sunan birimlerin sorumluluklarının da rtmasına neden olmuştur. Hizmetlerin amacına ulaşabilmesi bu hizmeti sunan birimler arasındaki iletişim düzeyi ile yakından ilgilidir. Araştırmamızda konuya bu kurumlarda bilgi hizmetlerinin sunulmasında odak noktası durumundaki, hem örgüt bilgisi üreten hem de yoğun olarak bilgi kullanan araştırma birimleri açısından yaklaşılmış; bu birimlerin bilgiye erişmek için kullandıkları kanallar incelenerek bilgi hizmetlerinin kurum yapısı içindeki konumları araştırılmaya çalışılmıştır.

Bilgiye dayalı örgüt kavramının giderek yaygınlaşmaya başladığı günümüzde, bu gelişmelere paralel olarak bu kurumların gelişmesi ve

verimliliğinde ortaya çıkması beklenen gelişmeler gerçekleşiyor mu? Örneğin, bu kurumlarda bilgi hizmetleri planlanıp sunulurken bu noktadan hareket ediliyor mu? Ya da Schumpeter'in* 'yaratıcı yıkıcılık' olarak adlandırdığı kavramını çağrıştıran bir şekilde kendileri için yaşamsal önem taşıyan bilgi ve buna bağlı hizmetlerin yeterince sunulmamasından dolayı, bilgi teknolojilerinden yararlanamayan ve bu nedenle bazı birim veya hizmetlerin yok olduğu kurumlar mı ortaya çıkmaktadır?

Bu amaçla araştırmada, örgüt kavramı, kamu kurumları ve bürokrasi konuları ile bilgi teknolojilerinin örgütlere etkileri konularına yer verilmiş, örgütsel iletişim biçiminin bilgi akışı ve bilgi hizmetlerine etkileri incelenmiştir.

Bu araştırmada örgüt sistemi ve unsurlarının ayrıntılı olarak ele alınması amaçlanmamakla birlikte; ekonomi alanındaki kamu kurumlarının örgüt yapıları ile bilgi hizmetlerinin sunulmasında karşılaşılan problemlerin anlaşılabilmesi için bu konulara da yer verilmesi gereği duyulmuştur.

1.3. Araştırma Problemi

Bu araştırmanın *problemi*, *ekonomi alanında hizmet veren kamu kurumlarında bilgi hizmetlerinin etkili verilememesinin nedenleri nelerdir?* şeklinde düzenlenmiştir.

Araştırmanın bağımlı değişkeni bilgi akışı sorunları; bağımsız değişkeni ise örgütsel yapı ve iletişim biçimidir. Bu nedenle, ekonomi konusunda hizmet veren kamu kurumlarındaki bilgi akışı problemleri araştırılmıştır. Ekonomi konusunda hizmet veren kamu kurumlarındaki

* ABD'li iktisatçı ve sosyolog olan Schumpeter, kapitalizmin kendi dinamiklerinden kaynaklanan sorunlar nedeniyle yokolacağını öne sürmüştür.

internet, intranet ve kütüphane ve/veya bilgi merkezleri gibi biçimsel kanallar aracılığıyla sunulan bilgi hizmetlerinin varolan durumlarını ve örgütsel bilgi akışındaki rollerini belirleyebilmek üzere:

-Kamu kurumlarının mevcut örgüt yapıları

-Bilgi teknolojilerinin örgütsel iletişime etkileri

-Kamu kurumları araştırma birimlerindeki araştırma süreci

-Araştırma süreci ile örgüt kültürü arasındaki ilişkiler

-Örgütsel iletişim

-Araştırmacıların bilgiye erişimde başvurdukları kanallar

-Internet, intranet ve kütüphane ve/veya bilgi merkezi uygulamaları

sorgulanmıştır.

1.4.Araştırmanın Hipotezi

Araştırmanın hipotezi, *ekonomi alanında hizmet veren kamu kurumlarındaki bilgi yönetimi problemleri örgüt yapısının iletişim biçiminden kaynaklanmaktadır* şeklindedir.

Bürokratik yapıdaki kamu kurumlarında iletişimin gerçekleşme şekli biçimsel iletişim olarak kabul edilmektedir. Biçimsel iletişimde gerek birimler arası gerekse bireylerarası iletişim örgüt şemasında belirtildiği şekilde gerçekleşmektedir. Biçimsel iletişimin örgüt içi

kanalları sınırlandırdığı düşüncesiyle araştırmamızın hipotezi bilgi yönetimi problemlerinin örgüt yapısının iletişim biçiminden kaynaklandığı şekilde düzenlenmiştir.

1.5. Araştırma Evreni Ve Örneklem

Araştırma evreni belirlenirken ekonomi alanında, ekonomi politikalarının oluşturulmasında ve uygulanmasında söz sahibi önemli kuruluşların seçilmesine özen gösterilmiştir. Ekonomi alanında hizmet veren kamu kurumlarında sunulan bilgi hizmetlerinin belirlenebilmesi için öncelikle hangi kurumların ele alınacağı konusunda araştırma yapılmıştır. Bu alanda çok sayıda kuruluşun olması ve benzer özellikler taşıyor olmasına karşın, araştırma konusu olan bilgi hizmetlerinde yoğunlaşılması ve bu alandaki bütün kurumlarda bilgi hizmetlerinin benzer şekilde örgütlenmemesi nedeniyle, çağdaş anlamda bilgi hizmetlerinin verildiği düşünülen kurumların seçilmesine özen gösterilmiştir. Araştırma evreni, ekonomi politikalarının yönlendirilmesinde etkin kurumların Ankara'da yer alması nedeniyle Ankara ili ile sınırlandırılmıştır.

Bu kurumlar Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE), Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), Dış Ticaret Müsteşarlığı (DŞT), Hazine Müsteşarlığı, Merkez Bankası (TCMB), Rekabet Kurumu ve Sermaye Piyasası Kurulu (SPK)'dır. Uzun Vadeli Strateji ve Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı(2001) hedeflerine bakıldığında özellikle kamu otoritelerinin ekonomik ve mali kararları almasına ve uygulamasına katkıda bulunan ekonomik ve mali yönetimi oluşturan kuruluşların önem kazandığı görülmektedir. Sekizinci Beş Yıllık Plana göre (2001)Türkiye'nin hedefleri arasında :

“-Avrupa Birliği'ne hazırlık sürecinde kurumsal ve hukuksal altyapıların oluşturulması;

-Ekonomik istikrar programlarının hedeflerine ulaşması;

-Makroekonomik istikrar içinde kalkınmanın sürdürülmesine olanak sağlayacak yapısal reformların hazırlanarak uygulanması.

-Kamu yönetiminde etkinlik sağlayarak ve adalet hizmetlerini modern toplumun gereklerine uygun hale getirerek yaşamın kolaylaştırılması suretiyle toplumsal birikimin daha verimli bir şekilde kullanılmasına olanak sağlanması;

-Ulusal ve uluslararası düzeyde bilgiye erişimin kolaylaştırılarak bilgi kullanımının yaygınlaştırılması için, gerekli hukuki ve kurumsal düzenlemelerin yanısıra bilişim ve iletişim teknolojileri altyapısının geliştirilmesi”

konuları ön plana çıkmaktadır.

Görüldüğü gibi Türkiye'nin hedeflerini gerçekleştirmede, araştırma evrenindeki kurumlara büyük sorumluluk düşmektedir. Gerek Avrupa Birliği'ne hazırlık sürecinde, gerekse istikrar politika ve programlarının hedeflerine ulaşmasında araştırma evrenindeki kurumlar önemli görevler üstlenmektedir. Araştırmada bu kurumların kuruluş yasaları ile bu yasalarda değişiklik yapan yasalar incelenerek, kurumların yasal dayanakları, kuruluş amaçları, örgüt yapıları ve çalışma biçimleri incelenmiştir.

Örgütün çeşitli birim ve ögelerini birbirine bağlaması, örgütün daha verimli ve etkili olarak çalışabilmesi ve örgütün amaçlarını gerçekleştirebilmesi örgütsel iletişimin düzeyi ile yakından ilgilidir (Yıldırım 1997;Güney 2001). Araştırma kapsamındaki kurumlarda

iletişim yapısını belirleyebilmek üzere, yoğun olarak araştırma yaparak örgüt bilgisi oluşturan araştırma birimlerinin araştırma süreci, bilgi sağlarken karşılaştıkları sorunlar ve bilgi paylaşımı konusundaki davranışları anketle ortaya konulmaya çalışılmıştır. Yapılan araştırmalarda (Gayeski 1991;Farace, Monge ve Russel 1977) örgütlerde iletişimin yapısını belirleyebilmek ve iletişim konusunda yaşanan problemleri ortaya koyabilmek için bazı noktaların sorgulanması gerektiği belirtilmektedir. Bunlar:

-Örgüte ve amaçlarına ilişkin kanılar,

-Yöneticilerle ilişkiler,

-Diğer çalışanlarla ilişkiler,

-Çalışanların işbirliğine olan yaklaşımları,

-Bilgiye erişim kanalları,

-Örgütte kullanılan biçimsel kanallar

olarak belirtilmektedir.

Araştırmamızda bu kurumlarda bilgiye erişimde kullanılan kanalları belirleyebilmek üzere araştırmacılara yöneltilmek üzere hazırlanan ankette araştırmacının eğitim durumu, çalıştığı birimdeki unvanı gibi kişisel bilgilerin yanısıra:

-Çalışılan birime ilişkin sorular

-Araştırma süreci

-Bilgi paylaşımı ve örgütsel iletişim

-Gereksinim duyulan bilginin özellikleri

-Gereksinim duyulan bilgiye erişim yolları

- Bilgiye erişimde kurum kütüphanesi ve/veya bilgi merkezinin yeri

- Bilgiye erişimde kurum internet ve intranet hizmetlerinin yerini

belirlemeye yönelik 40 adet soru hazırlanmıştır.

Ayrıca, bu kurumlarda bilgi hizmeti sunan birimlerin örgüt yapısı içindeki mevcut durumlarını belirleyebilmek üzere görüşme tekniği kullanılmıştır. "Sözlü iletişim yoluyla veri toplama tekniği" olarak tanımlanan görüşme tekniğinin, veri toplamak, işbirliği sağlamak ve sürdürmek gibi üç temel amacı bulunmaktadır (Kaptan 1991:165). Araştırma kapsamındaki 7 kurumda toplam 14 yönetici ile görüşme yapılmıştır. Bu kurumlarda verilen bilgi hizmetlerinin sunulmasından sorumlu bilgi işlem yöneticileri ile kütüphane ve/veya bilgi merkezi yöneticileri ile önceden hazırlanan sorularla yarı yapılanmış görüşmeler yapılmıştır. Yapılanmış görüşmeler, soruların hazırlandığı ve ne tür verilerin toplanacağı önceden ayrıntılı olarak saptandığı bir görüşme şekli olurken, yarı yapılanmış görüşmeler, görüşme sırasındaki gelişmelere göre, görüşmenin yönlendirilmesi eylemini de kapsamaktadır (Karasar 1999:167-168).

Araştırmamızda bu görüşmelerle sağlanan bilgiler, IV.Bölümün II.kısımında 'Ekonomi Alanındaki Kamu Kurumlarında Bilgi Hizmetleri' başlığı altında sunulmuş; bu kurumlardaki bilgi kullanıcılarına yönelik uygulanan anketlerle sağlanan yanıtlarla birlikte araştırmamızın VI. Bölümünde değerlendirilmiştir. Araştırmada uygulanan anketler aracılığı

ile toplanan veriler ise SPSS (Statistical Package for Social Science) paket programına aktarılarak değerlendirilmiştir.

I.6. Araştırma Yöntemi

Araştırmada ekonomi konusundaki kamu kurumlarında bilgi hizmetleriyle ilgili birimlerin durumunu saptamak amacıyla, betimleme yöntemi kullanılmıştır. Betimleme yöntemi,

“Olayların, objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların “ne olduğunu” açıklamaya çalışır. Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olaylar ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedef alır. Betimleme yöntemi ile yapılan araştırmalarda mevcut durum nedir?, ne yapmak istiyoruz?, hangi yöne gitmeliyiz?, nasıl gitmeliyiz? gibi sorulara yanıt aranır. Genellikle bir survey yöntemi olan betimleme yöntemi, grupla ilgili genişliğine bir çalışmadır. Bu tür araştırmalar, çok sayıda obje ya da denek üzerinde ve belirli bir zaman kesiti içinde yapılmaktadır” (Kaptan 1991:15-23).

Bu özelliğinden dolayı araştırmada:

1.Ele alınan kurumlarda yapılan araştırmaların yapısını belirlemek, kurum içi bilgi akışı problemleri ile bilgi hizmetlerindeki aksaklıkları saptayabilmek;

2.Kurumlardaki mevcut problemlerin giderilebilmesi için neler yapılabileceğini ortaya koyabilmek için

betimleme yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmada rneklem oluşturulurken küme yöntemi kullanılmıştır.

Küme yöntemi ile örnekleme, genellikle elemanların ya da ünitelerin dağınık, birbirinden uzak gruplar şeklinde olduğu durumlarda kullanılır. Burada bireylerin değil, grupların örnekleme yapılmaktadır. Yani rneklem olarak seçilen ünite, birey değil gruptur (Karasar 1999:180-181;ıngı 1990:262-264).

Araştırma alanı olarak belirlenen kurumlarda, araştırmacı olarak görev yaparak örgüt bilgisi oluşturan değişik eğitim ve meslek kökenli kişiler arasından örneklem oluşturabilmek küme yöntemi ile mümkün olmuştur.

1.7.Araştırma Alanı ve Veri Kaynakları

Araştırmaya **Türkiye Makaleler Bibliyografyası (1990-)** ile **Türk Kütüphaneciliği (1990-)** dergisinin taranmasıyla başlanmıştır. Araştırma konusunun 90'lı yıllarda teknolojik gelişmelere paralel olarak gündeme gelmesi nedeniyle literatür araştırmasına daha yakın tarihlerden başlanmıştır. Ancak, bunun yanısıra **LISA (Library and Information Science Abstracts) (1969-2000/9)** ile **Dissertation Abstracts International (1980-)** adlı indekslerde daha eski yılların da taranmasına zen gösterilmiştir. Ayrıca konuyla ilgili diğer indeks ve veri tabanları da incelenmiştir. Araştırma süresince taranan diğer veri tabanları ise aşağıda verilmiştir:

ABI/INFORM Global evrimii veri tabanı

EBSCO Host evrimii veri tabanı

International Political Science Abstracts (1952-)

KluwerOnline çevrimiçi veri tabanı

PAIS (Public Affairs Information Service)

SwetsNavigator çevrimiçi veri tabanı

Yapılan literatür taraması sonucunda araştırma için en fazla başvurulan kaynaklar ise **Administrative Science Quarterly, Amme İdaresi Dergisi, Annual Review of Information Science and Technology, Harvard Business Review, International Journal of Information Management, Journal of the American Society for Information Science, Journal of Management, ve Public Administration** adlı kaynaklar olmuştur.

Bu çalışma sırasında ekonomi alanındaki kurumların yasaları da incelenmiş, bu amaçla **T.C.Resmi Gazete 1920-** ile **T.C.Devlet Teşkilatı Rehberi 1992-** de sık başvurulan kaynaklar olmuştur.

Ayrıca, kamu kurumlarıyla ilgili oldukça fazla araştırma yapılmış ve yapılmakta olan Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE), araştırma başlangıcında ilk hareket noktası olmuştur diyebiliriz. Araştırmanın başlangıcında TODAİE'de kamu yönetimi ile ilgili araştırma yapan akademisyenlerin görüşlerine başvurulmuştur.

1.8. Terminoloji

Araştırmada terimlerin seçimi ve kullanımında literatürdeki yaygın kullanım tercih edilmiş olmakla birlikte, genellikle terimlerin özgün karşılığı da birlikte belirtilmiştir. Türkçe sözcüklerin kullanımıyla ilgili olarak Türkçe Sözlük (1998) ile Yeni Yazım Kılavuzu'na (1996) başvurulmuştur.

Bilgi: Bu araştırmada 'bilgi' sözcüğü 'information' sözcüğü'nün karşılığı olarak kullanılmıştır. 'Bilgi kaynağı', 'bilgi erişimi', 'bilgi akışı', bilgi kanalı gibi kavramların kullanılmasında bu noktadan hareket edilmiştir. İngilizcede 'information' sözcüğü'nün karşılığı olarak kullanılan 'bilgi' sözcüğü, Latince 'informatio' sözcüğü'nden türetilmiş ve haber veya bilgi verme anlamı taşımaktadır. Bu araştırmada bilgiye yüklenen anlam ise "farklılık yaratan veri" şeklinde'dir (Bateson 1979:19).

Bilgi Hizmetleri: Bilginin sağlanması, depolanması, düzenlenmesi, dağıtımı/iletimi ve erişimi etkinlikleridir (Ruben 1992:15-27).

Bilgi Kanalı: Araştırmada, bilgi kanalı kavramı, bilgi kullanıcı'sına bilginin sunulduğu ortam olarak, *information channel* kavramının karşılığında kullanılmıştır.

Bilgi Yönetimi: Bilgi yönetimi kavramının sözlük anlamı, her formatta yeralan bilginin üretimi, sağlanması, depolanması, erişilmesi ve yayılması hizmetlerinin, bu hizmetlerin yapıldığı kuruma etkinlik sağlayacak şekilde yönetilmesi sürecidir.¹

Bir başka yaklaşıma göre ise bilgi yönetimi, bilgi gereksinimlerinin tanımlanarak, bilgi kaynaklarının sağlandığı, düzenlendiği ve uygun kanallarla hizmete sunulduğu yönetim sürecidir (Davenport ve Prusak 2001:69-70).

Bu araştırmada bilgi yönetimi kavramı, bilginin üretilmesine ve bu yolla bu hizmetlerin yapıldığı kurumun etkinlik ve verimliliğinin artırılmasına katkı sağlayacak şekilde, her tür formattaki içsel ve dışsal kaynaklarda yeralan bilginin sağlanması, depolanması, erişilmesi ve dağıtılması etkinliklerini kapsayacak etkinlikler olarak ele alınmıştır.

¹ "information management": Harrods Librarians' Glossary. (1995),320.

Bürokrasi:Bürokrasi sözcüğü “bureau” ve “cratie” sözcüklerinden oluşan Yunanca kökenli bir kavramdır. Etimolojik olarak bürokrasi sözcüğü büroların, devlet dairelerinin hakim olduğu sistemi ifade etmektedir (Abadan 1959:7).

Ekonomi Bilimi: Ekonomi, insanlığın tüketim ve üretim etkinliklerinin nasıl düzenlendiğini inceler (Demirgil 1983:352). Ekonomi biliminin ilk görevi, üretimin, işsizliğin, fiyatların ve benzer olayların davranışını tanımlamak, aralarındaki ilişkileri saptamaktır (Hançerlioğlu 1986:78-79).

Ekonomik Bilgi Kaynakları: Ekonomik bilgi, ya mevcut durumu ortaya koymak ya da gelecek için öngörüler oluşturmak üzere kullanılan bilgidir. Bu nedenle, basılı ya da elektronik olarak erişilebilen istatistik, mevzuat, değişir yapraklı yayınların yanısıra kurumda üretilen rapor veya araştırmalar ekonomi alanında başvurulan bilgi kaynakları olarak kabul edilmektedir. Ayrıca, Reuters ve Telerate gibi anlık güncellenen haber veri tabanları da önemlidir (Lavin 1987:4-6).

Kamu Kurumu: Genel ve kollektif ihtiyaçları karşılamak, kamu yararı sağlamak için kamuya sunulmuş devamlı ve düzenli faaliyetleri yürüten kurumlardır (Ergun ve Polatoğlu 1984; Bilgin, 1993).

Örgüt: Fransızca *organisation*, İngilizce *organization* ve eski Türkçe *teşkilat* sözcüğünün karşılığı olarak kullanılan örgüt, "belirli bir amaca ya da amaç öbeğine yönelik, birbiriyle bağlantılı eylemlerin gerçekleştirilmesi için, bireylerin önceden belirlenmiş davranış kalıpları, görevler ve sorumluluklar çerçevesinde biraraya gelmesiyle oluşan, tamamlayıcılık ve süreklilik gösteren toplumsal yapılandırma." (Bozkurt, Ergun ve Sezen 1998:189)

Örgüt Bilgisi: Araştırmada, ekonomi alanındaki kurumlarda araştırma raporu, uzmanlık tezi, yıllık rapor, dönemsel bülten gibi yayınlarda yer almak üzere üretilen bilgi anlamında kullanılmaktadır.

Örgütsel İletişim: "Örgüt üyeleri arasında her türlü bilgi alışverişi" olarak tanımlanmaktadır. Örgütsel iletişim biçimsel ve doğal iletişim olmak üzere iki şekilde gerçekleşir. (Karakoç 1989:83)

I.9.ARAŞTIRMANIN DÜZENİ

Araştırmamız 7 bölümden oluşmaktadır:

Araştırmamızın birinci bölümde, konunun önemi ile araştırmanın amacı üzerinde durularak araştırmanın hipotez ve problemi, araştırma alanı, araştırma yöntemi, veri toplama teknikleri, terminoloji ve araştırmada kullanılan kaynaklar hakkında bilgi verilmiştir.

Araştırmamızın ikinci bölümünde genel olarak örgüt ve örgütlenmeye ilişkin kuram ve kavramlar literatüre dayanılarak açıklanmıştır. Bu bölümde bürokratik örgüt yapısı, bürokratik yapının aksaklıkları, örgütsel iletişim ve bilgi teknolojilerinin örgütlerdeki etkileri ele alınmıştır.

Araştırmamızın üçüncü bölümünde bilgi yönetimi konusu incelenerek genel olarak bilginin değeri, örgütsel bilgi, örgütsel bilginin yönetimine ilişkin uygulamalar ele alınmıştır.

Kamu kurumu kavramı ile ekonomi alanındaki kamu kurumlarının genel durumu ve araştırma evrenindeki kamu kurumlarının gelişimi araştırmamızın dördüncü bölümünü oluşturmaktadır. Bu bölümde ekonomi alanındaki kamu kurumlarının ekonomik ve mali yönetim

içindeki yerleri ile kurumlara ilişkin yasal düzenlemeler incelenmiştir. Ayrıca, ekonomi alanındaki kamu kurumlarındaki internet ve intranet gibi teknolojik uygulamalar ile kütüphane ve/veya bilgi merkezi uygulamalarına bu bölümde yer verilmiştir. Bilgi işlem birimleri ile kütüphane ve/veya bilgi merkezi sorumluları ile yapılan görüşmelerin değerlendirilmesi bu bölümde yapılmıştır.

Araştırmamızın beşinci bölümü, araştırma birimlerine uygulanan anketlere ilişkin bulguların yer aldığı bölümdür.

Araştırmamızın altıncı bölümünde, kurumlarda verilen bilgi hizmetlerinin mevcut durumunu ortaya koymak üzere yapılan yarı yapılmış görüşmeler ile araştırmacıların gereksinim duydukları bilgi ve bu gereksinimlerini karşılamak üzere başvurdukları bilgi kanallarını belirlemek üzere uygulanan anketlerden sağlanan bulguların birarada değerlendirilmesine çalışılacaktır

Araştırmamızda varılan sonuçlar ve öneriler yedinci bölümde sunulmaktadır.

Araştırma süresince doğrudan yararlanılan kaynaklar, kaynakça başlığı altında yer almakta, araştırma süresince genel olarak yararlanılan kaynaklar ise yardımcı kaynakça olarak verilmektedir.

Araştırma kapsamındaki kurumların örgüt şemaları ile araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket ve görüşme formlarının yanı sıra ekonomi ile ilgili internet adresleri ise Ekler başlığı altında verilmiştir.

II. BÖLÜM

II. ÖRGÜT VE ÖRGÜTLENME

II.1.Örgütlenme

Örgüt sözcüğü birden fazla kişinin bir amaç doğrultusunda koordine edilmiş faaliyetleri sistemi olarak tanımlanmaktadır (Ersan 1987;Bozkurt, Ergun ve Sezen 1998).

Örgütler, insanların tek başlarına gerçekleştiremedikleri amaçlarına ulaşma, gerçekleştirebildiklerini de daha etkili ve verimli bir biçimde başarma olanaklarını taşıyan sosyal bir bulgu olarak da tanımlanmaktadır (Davis 1951:13-15).

Örgütlenme ise yönetimin evrensel varoluş sürecidir. Okul, hastane, kamu kurumu ya da kuruluşu gibi bir çok örgütte ve özel işletmelerde örgütlenmeden sözedilebilir. Herhangi bir örgütün olduğu yerde doğal olarak örgütlenme de vardır. Bir örgütün fonksiyonlarını yerine getirebilmesi için, geçerli kavram ve ilkelere dayanarak oluşturulmuş bir sisteme gereksinimi vardır.

Örgüt içi otorite ve kişilerarası ilişkiler için gerekli bir yapının kurulması ve iş bölümü, kamu ya da özel bütün örgütlerin örgütlenmelerinin temelidir. Örgütlerde planlama süreci yoluyla birtakım amaçların belirlenmesi söz konusudur. Belirlenen amaçlara uygun olarak örgütlenmeye gidilir. Örgüt amaçları doğrultusunda işbölümünün ve eş güdüm gereksiniminin gerektirdiği eylemler doğal birimler içinde kümelenilerek örgüt bölümlenmesi sağlanır. Bu bölümlenme örgütteki görev ve işlevlere, örgütün mal ya da hizmet biçiminde sağladığı ürünlere, örgütün yayıldığı coğrafi çevreye, örgütün mal ya da hizmet

biçiminde sunduğu ürünlerden yararlanan müşterilere, ürünün elde edilmesinde izlenen süreçlere ve kullanılan araç ve zaman birimine göre yapılabilir. Örgütteki görev çeşitliliğine göre yapılan örgütlenme merkezci bir örgütlenme olarak kabul edilir. Görevsel bölümlenmede, herbir uzmanlık dalını temsil eden ayrı bürolar merkezde kurulmuştur. Görevsel bir modelin olduğu örgütlerde merkezdeki bir uzmanlık dairesi, diğer şube veya il kuruluşlarıyla ilişkide bulunabildiği gibi aynı zamanda onları denetleyebilmektedir. Görevsel bölümlenmede merkezi örgütlenme söz konusu olduğundan denetim güç, iletişim yavaştır. Türkiye'de kamu kuruluşlarının birçoğu merkezi yönetimi benimsemiştir. Yerinden yönetime ağırlık verilen, ürünlere göre örgütlenme modelinde birbiriyle ilgili ürünler (mal ya da hizmet) biraraya toplanarak, her ürün gruplandırılır. Bu tür örgütlerde en üstteki yönetici merkezi birim kabul edilir. Örgütün sunduğu hizmet ya da ürüne göre bölümlenmeye daha çok işletme alanında rastlanmaktadır. Örgütlerde coğrafi yapıya göre örgütlenmeye gidilmesi de söz konusudur. Kurumlar bölgesel olarak yapılanarak hizmet verebilmektedirler. Kurumlar ayrıca hizmetten yararlanan müşteri esasına göre bölümlenmeye gidebilmektedirler (Ergun ve Polatoğlu 1984;Ersan 1987).

II.2. Örgüt Kuramları

Yönetim biliminin temeli örgüt kuramıdır. Örgüt kuramı, yönetim etkinlikleri için bir temel sağlamaktadır. Ancak, örgüt kuramı, örgüt kavramının tartışılmaya başlandığı günden beri karmaşıklık göstermektedir. Bunun en önemli nedeni her örgütsel düşüncenin farklı bir bilim dalından etkilenmesidir. Geleneksel örgüt kuramcıları örgütü ekonomik ve tarihsel açıdan ele alırken, neo klasik örgüt kuramcıları örgütü psikoloji ve toplumbilim açısından incelemişlerdir. Çağdaş yaklaşımda ise örgüt biyolojik açıdan ele alınarak incelenmiştir.

Örgütsel yönetim düşüncesi klasik (geleneksel), neo-klasik ve çağdaş olmak üzere üç şekilde incelenmektedir.

II.2.1. Geleneksel Örgüt Kuramı

Örgüt ve yönetimine ilişkin çalışmalar bakıldığında, ilk sistematik bilginin 20. yüzyılın başlarında ortaya çıktığı görülür. Geleneksel yönetim düşüncesini oluşturan bilgi topluluğu, düşünürlerin zihinsel ve mantıksal incelemeleri, metafizik açıklamaları ile ortaya çıkmıştır. Geleneksel yönetim düşüncesi bu içeriği ve metafizik açıklamalara dayanması nedeniyle yönetim felsefesi niteliğini taşımaktadır (Baransel 1979:6-10).

Geleneksel kuramcılar örgütün anatomisiyle ilgilenmişlerdir. Geleneksel örgüt kuramı kapalı sistem stratejileri olarak da adlandırılmaktadır. Geleneksel kurama göre örgüt işletme işlerini ve çalışmalarını düzenleyen birlik özelliği taşıyan bir sistem ya da ortak amaçları gerçekleştirmek için işlerin yapısına ve dağıtımına ilişkin süreç olarak tanımlanmaktadır (Massie 1965:402).

Bilimsel yönetim, yönetsel teori ve bürokrasi geleneksel örgüt kuramını oluşturmaktadır.

II.2.1.1. Bilimsel Yönetim

Üretim ve yönetim etkinliklerinin bilimsel olarak incelenmesi, yönetim uygulamalarının bilimsel esaslara dayandırılması gereği, bir çok araştırmaya neden olmuştur. 1880'lerde Frederick Taylor'un öncülük ettiği bilimsel yönetim, aynı konuda araştırma yapan F.Gilberth, H.L.Gantt ve M.Cooke'un araştırmalarıyla bir akım haline dönüşmüş ve Taylorizm ya da Rasyonalizasyon olarak adlandırılmıştır (Kast ve Rosenzweig 1974;Massie 1965).

Ekonomik akılcılığa önem vererek işin bilimsel yöntemlerle incelenebileceğini öne sürmesi, uzmanlıkların artırılması, planlama işlevinin öne çıkması, fonksiyonel örgüt yapısının geliştirilmesi, çalışanların motive edilerek verimliliğin artırılmasının sağlanması Taylor'un öncülüğünü yaptığı bilimsel yönetimi oluşturan en önemli unsurlardır. (Taylor 1967:35-45)

II.2.1.2. Yönetmel Teori

Yönetmel teori ise 1910'da Henri Fayol tarafından geliştirilen yönetim fonksiyonları ile gündeme gelmiştir. (Fayol 1984:26-30) Fayol, yönetmel teori ile yönetimin uzağı görme, planlama, örgütleme, yürütme, koordinasyon ve kontrol fonksiyonlarından oluşan bir süreç olduğunu ileri sürmüştür. Fayol'un yaklaşımına göre örgüt bir bütün olarak ele alınmıştır ve örgütün verimliliği ile etkinliği üzerinde yoğunlaşmıştır. Henri Fayol'un yönetim sürecini fonksiyonlara ayırma biçiminin bazı değişikliklerle hala geçerli olması, Fayol'un yönetim modelinin mantıksal olduğunun bir göstergesidir. Fayol'un yönetim kavram ve fonksiyonlarıyla ilgili yaklaşımları ve önerdiği ilkeler, bilimsel yönetimin öncülerinin katkılarıyla birleşince yönetim uygulamalarına öncülük edecek şekilde sistematik bilgi topluluğu oluşturmuştur. Fayol'un yaklaşımı tüm yönetim fonksiyonlarını içermesi nedeniyle genel bir yaklaşım olmuştur. (Baransel 1979;Ergun ve Polatoğlu 1984)

II.2.1.3. Bürokrasi

Geleneksel yönetim düşüncesini oluşturan bir başka model de Max Weber tarafından geliştirilen bürokrasi modelidir.

Bürokrasi sözcüğü 'bureau' ve 'cratie' sözcüklerinden oluşan Yunanca kökenli bir kavramdır. Etimolojik olarak bürokrasi sözcüğü

büroların, devlet dairelerinin hakim olduğu sistemi ifade etmektedir. (Abadan 1959:7)

Max Weber bürokrasiyi, toplumsal eylem ve hareketlerin rasyonel ve objektif esaslara uygun olarak düzenlenmesi süreci olarak tanımlamaktadır. (Weber 1964:331)

Bürokrasi sözcüğü 18. yüzyıldan beri kullanılmakla birlikte devlet yönetimi ve örgütlenme şekli olarak ilk çağlardan beri görülmekteydi. Eski Mısır ve Çin devlet yönetimi bürokrasinin en eski uygulamaları olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca, ortaçağdan günümüze kadar aynı hiyerarşik yapılanmaya sahip olan katolik kilisesi de bürokrasinin örneklerindedir. (Abadan 1959:15-19)

Bürokratik örgütlenmenin ortaya çıkışında teknolojik gelişmeler, modern işletme yönetiminin doğuşu ve kuruluşların giderek büyümesi temel nedenler olmuştur.

Max Weber tarafından geliştirilen bürokrasi modeli fonksiyonel, uzmanlaşmaya dayanan iş bölümü, yetki, hiyerarşi, mevki ya da pozisyonların hak ve görevlerini belirleyen kurallar sistemi olarak kabul edilmektedir. Max Weber'in örgütsel yapıyı sistematik olarak ele aldığı ve yönetsel teori ile bilimsel yönetimdeki düzen ve akılcılık gibi bir çok kavramı da kabul ettiği görülmektedir. Bu nedenle Max Weber'in bürokrasi modeli 'ideal tip' bir model olarak tanımlanmış ve bürokrasileşme derecesinin belirlenmesinde yöntemsel bir araç olarak kabul edilmiştir. Ancak, Weber'in 'ideal tip bürokrasisi'nin ampirik araştırmalar sonucu ortaya çıktığı ve uygulamada hiçbir zaman gerçekleşemediği de bir çok araştırmacı tarafından belirtilmiştir (Freund 1968; Hicks H. ve R. Gullet 1981; Kaesler 1987).

'İdeal tip' olarak adlandırılan bürokrasinin en önemli özelliği, bürokrasi içindeki tüm ilişkilerin kişisel olmayan nesnel kurallar tarafından düzenlenmiş olmasıdır. Yani Weber bürokratik işlemlerin önceden saptanmış kurallar çerçevesinde gerçekleşeceği ve bürokratların kişisel değer ve amaçlarının bu işlemleri etkilemeyeceğini öne sürmüştür. Bu da örgütün teknik yapısının üstün olmasını sağlamaktadır. Weber buna dayanarak her türlü örgütün verimli olarak yönetilebileceğini öne sürmüştür (Weber 1964:12-16).

Günümüz kamu yönetimindeki örgütsel yapılanma, büyük ölçüde Weber'in ideal tip bürokrasisinden etkilenmiştir.

Weber'in '*ideal tip*' olarak adlandırdığı bürokratik yapılanmanın dayandığı ilkeler şunlardır :

- .Önceden belirlenmiş kurallara dayalı
- .Sürekliliği olan
- .Yetki alanları anayasalar ve yasalarla belirlenmiş
- .Sıradüzen içinde çalışan
- .Eğitim yoluyla belli beceriler kazanmış bir personel kitlesi istihdam eden
- .Bu istihdam edilenlerin kendilerine verilen görevleri yürütmek için gerekli olan kaynaklar üzerinde mülkiyet haklarının olmadığı
- .Yazılı kayıtlara dayalı olarak işleyen bir karar ve eylem biçimi olmasıdır.

Weber örgütleri yetki yapısı içinde incelemiş ve bürokrasinin ussal-yasal yetkiye dayandığını belirtmiştir. Weber'e (1964) göre ussal-yasal yetki :

- a) yönetimde süreklilik sağlar
- b) yönetim kademelerindekiler yetenek ve becerileri nedeniyle ussal olarak seçilir
- c) yetki kullanımı için yasal olanaklar sağlanır
- d) yetkinin kapsamı ve sınırları açık olarak belirtilmiştir.

Araştırmacılar Weber'in, bürokrasiyi incelerken özellikle 'erk' kavramı üzerinde durduğunu, Weber'in 'erk', kavramını bir kimsenin iradesinin başkalarının davranışlarını etkilemesi ve kendi iradesini üstün kılması eylemi olarak tanımladığını, ancak, Weber'in genel anlamdaki 'erk' kavramı ile ilgilenmekle birlikte asıl olarak 'egemenlik' dediği özel bir erk ilişkisi üzerinde durduğunu belirtmektedirler. Egemenlik hükmeden ve hükmedilenler arasındaki özel bir erk ilişkisidir. Egemenlik kavramı incelenirken, önemli bir başka nokta da yönetsel örgüttür. Egemenliğin emirleri uygulayacak bir grubu gerektirmesi nedeniyle, hükmeden ile hükmedilen arasında köprü görevi gören yönetsel bir sisteme, yönetsel bir örgüte ihtiyaç vardır (Michels 1959;Kaesler 1988).

II.2.1.3.1. Bürokrasinin Aksaklıkları

Bürokrasinin aksaklıklarının büyük çoğunluğu bürokratik modelin yapısından kaynaklanmaktadır. Bürokrasiye eleştirel yaklaşanlar bürokrasinin katı ve statik olduğunu ve esneklikten yoksun olduğunu öne sürerler. Bu açıdan bakıldığında bürokrasinin kapalı bir sistem olduğunu, bu nedenle adapte olma yeteneğinin olmadığını savunurlar. Bürokratik yapıdaki bir örgüt, değişikliği, gelişen ve bu gelişmelere hayat veren kaçınılmaz bir unsur olarak göremez (Abadan 1959:70-71).

Örgütte insan unsurunu gözardı etmesi ve insanı amaç değil araç olarak kabul etmesi nedeniyle "machine bureaucracy" (makine bürokrasisi) olarak adlandırılan bürokrasinin en belirgin özelliği, eş güdümlü ve denetimi sağlamak üzere standartlaşmayı kullanmasıdır. Makine bürokrasisinde tekdüze görevler, biçimsel kural ve düzenlemeler, işlevsel bölümlendirme, merkezîyetçi yapı ve hat-kurmay ilişkiler yani hiyerarşi göze çarpmaktadır. Makine bürokrasinin en önemli özelliği, standartlaştırılmış görevleri en etkin biçimde yerine getirebilmesidir. Ancak, her birimin sorunlara kendi işlevi açısından bakması nedeniyle örgütün bir bütün olarak algılanamaması ve işlevler arası çatışmaların verimliliği azaltması makine bürokrasinin olumsuz yanı olarak kabul edilmektedir. Bir başka deyişle, aşırı uzmanlaşma alt birimler arasında çatışmalara neden olmakta, bu da örgütün amaçlarından uzaklaşmasına yolaçmaktadır. Ayrıca, uzmanlaşma birimler arası iletişimi de olumsuz etkilemektedir (Hicks H. Ve R.Gullett 1981;Luthans 1997).

Bürokrasiyi örgüt içi demokratikleşmeyi engelleyici bir unsur olarak gören araştırmacılardan Robert Michels'e (1959) göre bürokratik örgütlenme şekli oligarşik özellikler taşımaktadır. Michels demokrasinin tüm örgüt çalışanlarının örgüt politikasının saptanması sürecine ve kendileri ile ilgili kararlara katılmaları anlamı taşıdığını, ancak, büyük ölçekli örgütlerde çalışanların katılımı her zaman gerçekleşmediğini belirtmektedir. Bürokratik yapılanmanın getirdiği hiyerarşik düzen, yönetim sürecini oluşturan tüm unsurların hiyerarşinin en üst noktasında toplanmasına neden olmaktadır. Yönetim sürecinin en önemli unsuru olan iletişim araçlarının hiyerarşinin en uç noktasında toplanması, örgüt içi demokrasiyi olumsuz etkilemektedir (Michels 1959;Schluchter 1991).

Bürokrasiye yöneltilen bir başka eleştiri de bürokratik yapılanmanın bu yüzyıla ait olmadığı şeklindedir. Bennis'e (1966) göre bürokrasi ondokuzuncu yüzyıla aittir ve günümüz koşullarına uyum

sağlayamamaktadır. Ayrıca değişime hızlı yanıt verecek yapılanma şekli olmadığı için bürokrasi eski olan herşeyi korumaya ve yeni gereksinimler için de yeni işler eklemeye çalışır. Eskiye sürdürme isteği ve bunun sonucu yeniliklerin onaylanmaması eğilimi nedeniyle bürokrasilerde teknoloji gibi yenilikler rahatlıkla kabul görmemektedir.

Bürokratik örgüt yapısı bütün bu eleştirilere bakılarak, biçimsel kural ve düzenlemelerin olması, işlevsel bölümlenmeye gidilmesi ve hat-kurmay ilişkileri nedeniyle örgüt çalışmalarına ve sorunlarına her birimin kendi fonksiyonları açısından yaklaşmasını getirmekte, bu da birimlerarası iletişimsizliğe neden olabilmektedir denilebilir. Ayrıca gelenekçi olması, eskiyi koruma eğilimi ve değişikliklere hızlı yanıt verememesi nedeniyle bürokratik örgütler günümüzde yaşanan teknolojik ve toplumsal değişimlere ayak uyduramamaktadır.

II.2.2. Neo Klasik Örgüt Kuramı

1927 yılında bir grup toplumbilimci, bilimsel yönetimin öncüleri tarafından öne sürülen bazı yönetim ilkelerinin geçerliliğini araştırmaya başlamışlardır. Bu araştırmalar örgüt ve yönetim alanında yeni bir akımın doğmasına yol açmıştır. Neo klasik örgüt yaklaşımı olarak adlandırılan kuramın birçok araştırmacı tarafından ortak olarak kabul edilen özellikleri şöyledir: (Waring 1991;Dale 1991;Crainer 2000)

.Örgütte yöneticilerin planlama, denetim, ve istekleri dışında, çalışanlar arasında biçimsel ilişkilerin ortaya çıkardığı bazı doğal süreçler bulunmaktadır.

.Çalışanların güdülenmesinde manevi ödüller maddi ödüllerden daha etkilidir.

.Aşırı işbölümü ve uzmanlaşma monotonluğa yol açarak verimliliği düşürür.

.Yöneticilerin örgütün biçimsel yapısının farkında olması örgütün daha iyi yönetilebilmesini sağlar.

.Çalışanların bireysel ihtiyaçlarının dikkate alınması, psikolojik ve toplumsal ihtiyaçlarının karşılanması halinde verimlilik artar.

Neo klasik yaklaşımda çalışanların bir makine olmadıkları, fazla kurallara bağlayarak verimliliğin artırılmayacağı öne sürüldüğünden bu akım aynı zamanda "İnsan İlişkileri Okulu" olarak da adlandırılmaktadır. (Crainer 2000:43)

Neo klasik kuramı oluşturan işbölümü, dikey ve yatay süreçler, yapı ve denetim alanı bakımlarından geleneksel örgüt kuramından bazı farklılıklar göstermektedir (Ergun ve Polatoğlu 1984:118-121).

(1) İşbölümü:Aşırı işbölümü, endüstriyel yorgunluğa götürür. İşbölümünden kaynaklanan çalışanların doyumsuzluğu, güdüleme, eş güdüm ve alınacak diğer önlemlerle giderilmelidir.

(2) Dikey ve Görevsel (yatay) Süreçler: Yetki ve sorumluluk devri ve rapor verme zorunluluğu ile ilgili olan bu süreç, klasik kuramcılarca mükemmel kabul edilmiş olmakla birlikte neoklasik kuramcılar yani İnsan İlişkileri Okulu kuramcıları bu süreçlerin ele alınışında bazı hatalar olduğu üzerinde dururlar. Örneğin yetkinin fazla ya da yetersiz devri, yöneticiyi iş yapamaz duruma getirebilir.

(3) Yapı: Bu yaklaşımda yapı, aynı işi yapan insanlar arasında ortaya çıkan iç sürtüşme olarak ele alınır. Örgütteki oluşturulacak iyi iletişim yolları bu sürtüşmeleri ortadan kaldırmaktadır.

(4) Denetim alanı: Bu kurama göre denetim alanının tam ve evrensel olarak uygulanabilecek bir orana indirilmesi saçmadır. Duruma göre dar ya da geniş bir denetim alanı seçilebilir.

Neo klasik yaklaşımın önde gelen savunucuları, insanların karar vermeye ilgili örgütsel davranışları üzerinde durmuşlardır. Yönetimsel insan, herşeyde en doğru ve mükemmel kararı veren kişi değil, sorunlara çözüm bulurken 'en çok'a değil 'en doyurucu' olana yönelen kişidir. Örgütteki çalışanlar karar verme mekanizmalarıdır. (Davis 1951:14-18)

1927 yılında başlayan neo klasik örgüt araştırmaları 1950'li yılların başlarında modern yönetim düşüncesi ile örgütsel hümanizm noktasına ulaşmıştır. Neo klasik yaklaşım, insanın diğer üretim faktörlerinden farklı olduğunu, insanlar arasında farklılıklar bulunduğunu kabul etmesi, insanı psiko-sosyal bir varlık olarak görmesi ve bu nedenlerden dolayı birey ve grup davranışları ile örgüt yapı ve işleyişini etkileyen bir unsur olarak görmesiyle, geleneksel yönetim düşüncesinin eksikliklerini tamamlamıştır (Baransel 1979:216-220).

II.2.3. Çağdaş Örgüt Kuramı

Örgütlere yönelik araştırmalar 60'lı yılların sonlarında davranış bilimlerindeki gelişmelerin de etkisiyle yön değiştirmiştir. Geleneksel ve neo klasik örgüt yaklaşımındaki eksikliklerden yola çıkarak

araştırmacılar sistem analizi, amaçlara göre yönetim gibi çağdaş yaklaşım olarak adlandırılan yeni uygulamalar üzerinde yoğunlaşmışlardır.

Çağdaş kurama göre örgüt, geniş bir çevresel sistem içinde teknoloji, yapı, psiko-sosyal ve yönetim gibi alt sistemleri içeren toplumsal bir sistemdir. (Kast ve Rosenzweig 1974:13-17).

Boulding (1966), Etzioni (1964), Argyris (1972) gibi çağdaş kuramcılar, sadece biçimsel yapıyı incelemenin örgütü anlamada yeterli olmadığını öne sürmüşler ve örgütü anlamanın en uygun yolunun örgütü bir sistem, bir bütün olarak incelemek olduğunu belirtmişlerdir.

Hiyerarşiye dayalı geleneksel yönetim uygulamaları, örgütü çevresiyle bir bütün olarak ele almadığı için, önemini kaybetmeye başlamış esnek ve yaratıcı örgüt kavramı gündeme gelmiştir. Bu yeni yapılanmalarda örgüt çalışanlarının herbiri biçimsel yapı içinde farklı roller üstlenmişlerdir. Ayrıca, örgütün işleyişini bir şekilde etkileyen bir çevre de söz konusudur. Örgütü bir bütün olarak incelemenin yolu ise 'sistem' kavramından geçmektedir. Bu nedenle çağdaş kuramcılar, örgütü bir sistem olarak ele almanın en doğru yöntem olduğunu kabul etmektedirler.

Çağdaş örgütün dayandığı sistem kavramı eski Yunan uygarlığından beri bilinmekle birlikte ilk kez bilimsel çalışmalara konu edilmesi Ludwig von Bertalanffy'nin çalışmaları ile olmuştur. Bertalanffy çalışmalarını aşırı uzmanlaşmış bilim dallarında ortak terminolojiyi sağlayacak biçimde geliştirmeye ve sistemleri fiziksel, biyolojik veya sosyolojik doğalarına bakmaksızın tümü için geçerli olabilecek ilkelerin bulunması yolunda yoğunlaştırmış ve sonuçta elde ettiği önermelere de "genel sistem kuramı" adını vermiştir. Bertalanffy'nin sistem kuramı ile

ortaya koyduğu en önemli gerçek ise açık ve kapalı sistem ayırımıdır. (Kast ve Rosenzweig 1974:103-106).

Sistem, birbirleri ve birbirlerinin nitelikleri arasında ilişkiler olan bir nesnelar dizisi olarak tanımlanmaktadır. Sistemde birden çok unsur vardır. Yani sistem birbiriyle karşılıklı iç bağımlılıkları olan unsurlardan oluşmuş bir bütündür. Her sistemde bir amaç ya da amaçlar vardır. Sistem kavramı, bütün sorunları çözmeye yarayacak bir dizi kurallar getirmez, ancak bir çok olayı incelemede yararlı bir araç durumundadır (Ergun ve Polatoğlu 1984:124-126).

Bütün toplumsal sistemler gibi örgüt sistemi de birbiriyle etkileşen, kişilerarası ilişkilerden oluşmuş bir sistemdir. Örgütler çevreleriyle madde, enerji ve bilgi alışverişinde bulduklarından ve yaşamlarını sürdürürebilmek için çevrelerine gereksinim duyduklarından birer açık sistem olarak kabul edilmektedirler. İçsel ve dışsal değişikliklere uyum sağlayabilmek için açık sistemler sürekli olarak:

1. Çevrelerinden madde, enerji ve bilgi alırlar. Bu nedenle açık sistemlerin işleyişi, çevrelerinden aldıkları 'girdi'lerin devamlılığına bağılıdır. Hiçbir örgüt yaşamını sürdürürebilmek için gerekli olan herşeyi kendi içinde bulduramaz. Bu nedenle hiçbir örgüt kendi kendine yeterli değildir.

2. Dönüştürme: Açık sistemler çevrelerinden aldıkları enerjiyi, bir dönüşüm sürecinden geçirerek yeni ürünler (hizmet) üretirler.

3. Çıktı: Açık sistemler dönüştürme süreci sonucunda oluşturdukları ürünleri içinde buldukları çevreye verirler.

4. Döngüsel devre: açık sistemler sistemin bir ürün ortaya koyması ile, etkinliklerini bitirmezler. Karşılığında yeni madde, enerji ve bilgi sağlayarak üretim etkinliklerini sürdürürler.

5. Kapalı sistemler sistemin yok olmasına yol açacak biçimde artan "entropik" gücün etkisi altındadırlar. Entropinin yoğunluğu arttıkça yok olma eğilimi başlamaktadır. "Entropi", herhangi bir sistemin evrenle birlikte düzensizlik ve bozulmaya olan eğilimidir. Entropi süreci doğanın evrensel bir yasasıdır. Açık sistemlerin sonsuza dek entropiye karşı koyabilecekleri varsayılır. Bu nedenle, açık sistemler her zaman istikrarlıdır.

6. Açık sistemler, farklılaşma ve karmaşıklaşma eğilimindedir. Örgütler, görevlerde giderek artan bir iş bölümü ve uzmanlaşmayla etkinliklerini artırma ve büyüme eğilimi gösterirler.

7. Açık sistemler, farklı koşullar altında ve farklı başlangıç noktalarında başlayıp, farklı gelişim izleseler de yine aynı amaca ulaşabilirler. Kapalı sistemlerde sistemin sonradan ulaşacağı nokta başlangıçta belirlidir. Ancak, çevresiyle sürekli etkileşim halinde olan açık sistemler farklı başlangıçlar da yapsalar sonuçta aynı amaca ulaşabilirler (Ergun ve Polatoğlu 1984:125-130).

II.3. Örgüt Sisteminin Unsurları

Örgüt sistemi, birbiriyle ilişkisi olan beş unsurdan oluşmaktadır (Ergun ve Polatoğlu 1984;Dale 1991).

(a) Bireyler: Sistemin birinci unsuru birey ve bireyin örgüte getirdiği kişilik yapısıdır. Bireyin kişiliğinde başta gelen unsurlar onun güdüleri ve davranışlarıdır. Bunlar, bireyin örgüte katılmakla gerçekleşeceğini umduğu kişisel isteklerini koşullandırır.

(b) Biçimsel örgüt: Sistemin ikinci unsuru, biçimsel örgüt denilen, görevlerin biçimsel düzenlenmesidir. Biçimsel örgüt, görevlerin karşılıklı ilişkilerinin bir modelidir. Bu modelle, örgütün ekonomi ve verimlilik amaçlarına ya da etkinliklerine hizmet edecek bir yapı oluşturulur. (Bozkurt, Ergun ve Sezen 1998:35)

(c) Doğal örgüt (biçimsel olmayan örgüt): Bir sistem olarak örgütün üçüncü unsuru, doğal örgüttür. Doğal örgüt, örgütte, iş durumu içindeki bireylerin doğal gruplanması demektir. Amaçlı ve planlı davranış ve ilişki biçimi dışındaki davranışlar doğal örgütün özelliğidir.

(d) Örgütsel statü ve rol yapıları: Herhangi bir biçimsel örgüt yapısında, statü ve roller hiyerarşik bir sıralama ile birbirine bağlanmışlardır. Ayrıca, statü ve rollerin, grup ya da mesleklerin saygınlık durumlarına göre biçimsel olmayan bir sıralaması da vardır.

(e) Fiziksel kuruluş: Sistemin beşinci ve sonuncu unsuru, işin yapıldığı fiziksel ortamdır.

II.3.1. Örgüt Sistemi Unsurları Arası Etkileşim

Örgütü oluşturan unsurlar birbirleriyle iki tür etkileşim içindedirler. Her unsur kendini oluşturan alt unsurlarla etkileşim içindedir. Ancak, örgütü oluşturan unsurların birbirleriyle etkileşimi üç şekilde olmaktadır.

(a) Bireyler ve biçimsel örgütün birbirini etkilemesi: Her bireyin yürütmekle yükümlü olduğu göreve ilişkin bazı beklentileri vardır. Bunun yanında biçimsel örgütün getirdiği düzenlemeler sonucu 'görev' de bireyin performansına ilişkin bazı beklentileri kapsar. Biçimsel örgütün gerekleri ile birey kişiliğinin istekleri arasında bir uyumsuzluk vardır. Çağdaş örgüt kuramcılarının üzerinde durduğu bu uyumsuzluk,

biçimsel örgüt ile bireylerin etkileşimi sonucu ortaya çıkmıştır.

(b) Doğal örgüt ile bireyler birbirlerini karşılıklı olarak etkilerler. Kendine özgü davranış modelleri geliştiren doğal örgüt, örgüt bireylerinden bu modellere uymasını bekler. Bunun sonucunda ortaya çıkan etkileşim karşılıklı olarak beklentilerin değiştirilmesi şeklinde olabilmektedir.

(c) Fiziksel çevredeki etkileşimler karmaşık insan-makina sistemlerinde yer almaktadır. Makina ve süreçlerin, çalışanlarda karşılaşılan psikolojik ve sosyal özelliklere uygun olarak düzenlenip ayarlanması gerekmektedir (Ergun ve Polatoğlu 1984: 130-134).

II.3.2. Örgüt Sistemi Unsurlarını Birbirine Bağlayan Süreçler

Örgüt sisteminin unsurları olan birey, biçimsel örgüt, doğal örgüt, örgütsel rol ve statüler ile örgütün fiziksel çevresini birbirine bağlayan süreçler iletişim, denge ve karar vermedir.

II.3.2.1. İletişim

Örgüt sisteminin unsurları olan birey, biçimsel örgüt, doğal örgüt, örgütsel statü ve roller ile örgütün fiziki çevresini birbirine bağlayan en önemli süreç iletişim olmaktadır. Türkçede 'iletişim', 'bildirişme' ya da haberleşme olarak tanımlanan 'communication' sözcüğü, Latince 'ortak kılma' anlamına gelen 'communicare' sözcüğünden türetilmiştir ve insanlararası ortak kılma işlemi olarak tanımlanmaktadır.¹

¹ "İletişim". Türkçe Sözlük. (1998), 696.

İletişim sözcüğü bir çok araştırmacı tarafından ele alınmış ve değişik şekilde tanımlanmıştır. İletişim konusunda yapılan tanımlardan bazıları ise şöyledir:

"İletişim katılanların bilgi yaratıp, karşılıklı bir anlaşmaya ulaşmak amacıyla bu bilgiyi paylaştıkları bir süreçtir (Mutlu 1991:98).

"İletişim, bilgi ve anlayışın bir bireyden diğerine aktarılma sürecidir. Aynı zamanda iletişim, insanın bilgi edinmesi ve bilgiye göre tutum ve davranışlarıyla tepki vermesi sürecidir" (Davis ve Olson 1985:504).

"İletişim, toplumsal yapının temelini oluşturan bir sistem, örgütsel ve yönetsel yapının sistemli işleyişini sağlayan bir araç ve bireysel davranışları görünteleyen ve etkileyen bir tekniktir" (Sabuncuoğlu 1982:160)

Claude Shannon (Shannon 1949:45-60) iletişimi tanımlayan klasik teorisinde iletişimin temel unsurlarını belirlemiştir. Bir 'mesaj' içeren 'kaynağın', bir 'kanal' boyunca bu mesajı bir 'alıcıya' iletmesi ve bu mesajın çözülerek, gönderene 'geriiletim' (feedback) olarak geri gönderilmesi iletişimin unsurlarındandır. İletilen mesajın niteliğini bozacak, mesajın iletildiği kanaldaki parazit (noise) ise iletişimin bir başka unsurudur. Bir mesajla iletilen bilginin alıcıdaki belirsizliği ortadan kaldırması iletişimin en önemli özelliğidir. Alıcının iletişim sürecinde önemi büyüktür. İletişim kuramının önemli konularından biri, iletişim zincirinin öteki ucunda olan bireydir. Kısaca bilgi alışverişi, anlamlı simgelerin değiştirilmesi süreci olarak tanımlanabilecek iletişim, bilgi, veri, düşünce iletirken gönderici ve alıcının ortak bir anlayışa ulaşmasını sağlar. Bir başka önemli etmen, iletişim aracılığı ile bireylerin birbirlerinin davranışlarını etkileyebildikleri ve bireysel davranışların da

iletişimi etkileyebilmesidir. Bu nedenle iletişim, bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde bireylerin karşılıklı olarak bilgi, ve düşüncelerini ileterek birbirlerinin algılama yeteneklerini etkiledikleri dinamik bir süreçtir (Huseman ve Miles 1988:181-203).

II.3.2.1.1. Örgütsel İletişim

Örgütsel iletişim üzerine yapılan çalışmalarda, iletişimin bir başka boyutunun da iletişim ağı olduğu belirtilmektedir. İki kişi arasındaki iletişim genellikle iki kişi arasında doğrudan gerçekleşirken, örgüt içi iletişimde üçüncü bir kişinin aracılığı söz konusudur. Örgüt hiyerarşisinde genel kural her örgüt üyesinin kendisinden bir üstteki kişiyle iletişimde bulunmasıdır. (Kreps 1987;Barua ve diğerleri 1997)

Örgütsel iletişimin genel olarak üç amacı vardır: örgütsel amaçların başarılması, bilgi paylaşımı ve duygu ve düşüncelerin yorumlanması. Mintzberg'in yaptığı bir araştırmaya göre (1983) örgütlerde iletişimin %59'u programlanmış toplantılarla, %22'si masabaşında çalışırken, %10'unu program dışı toplantı ve görüşmelerle %6'sı ise telefon görüşmeleriyle gerçekleşmektedir.

Örgütsel iletişim, birden fazla insanın bir amaç etrafında toplanmasını sağlayan ve biraraya gelen insanların örgüt amaçları doğrultusunda etkili bir şekilde çalışabilmeleri için aralarında olması gereken işbirliğini ve çevreyle uyumunu sağlayan, biçimsel ve biçimsel olmayan yapılardaki anlam yükü taşıyan her türlü insan etkinliğinin paylaşılmasıdır. İnsan hayatının her alanında olduğu gibi örgütlerin de iletişim olmadan yaşamlarını sürdürmeleri mümkün değildir. Bütün grup etkinliklerinde, bu etkinliklerin uyumlaştırılmasında ve işlerin yürütülmesinde, yeterli ve etkili düzeyde iletişime gerek duyulmaktadır. Örgütsel iletişim örgütün işleyişini sağlamak ve amaçlarını gerçekleştirmek amacıyla, gerek örgütü meydana getiren çeşitli bölüm

ve ögeler, gerekse örgütle çevresi arasında girişilen sürekli bilgi ve düşünce alışverişi ya da bölümler arasında gerekli ilişkilerin kurulmasına imkan sağlayan toplumsal bir süreç olarak kabul edilmektedir (Dicle 1974; (Karakoç 1989;Güney 2001).

II.3.2.1.1. Örgütsel iletişimin nitelikleri

Örgüt çalışanlarının örgüt amaçlarını gerçekleştirmek üzere uyumlu çalışabilmeleri için gerekli olan örgütsel iletişimin özellikleri şöyle sıralanmaktadır: (Yıldırım 1997;Güney 2001)

1)Örgütün çeşitli birim ve ögeleri iletişim yoluyla birbirine bağlanır. Örgütsel iletişim, bilgi ve düşüncelerin bölümler arasında aktığı bir sinir sistemi gibidir. Bu yapı örgüte dinamizm kazandırır.

2)Örgütsel amaçları gerçekleştirebilme iyi bir iletişim ağıyla mümkündür. Çünkü, örgütsel iletişimin birincil amacı örgütsel amaçların gerçekleştirilmesine yardımcı olmaktır. Bu nedenle örgütsel iletişim, örgütün amacıyla ilgili olan kişiler arası, grup içi, gruplar arası iletişimi de kapsamaktadır.

3)Örgütsel iletişim, örgütün değişen çevresine uyacak biçimde değişmesine olanak sağlayan bir sistemdir.

4)Örgütün daha verimli ve etkili yaratılmasına ve yönetim süreçlerinin etkili biçimde yerine getirilmesine olanak sağlar.

5)Örgütsel iletişimin gelişmesini örgüt sağlarken, örgütün gelişmesini de örgütsel iletişim sağlar.

Örgütsel iletişimin amacı, örgütün devamlılığını sağlamak için gerekli olan bilgi alışverişini gerçekleştirmektir. Görevler ve bölümler arasında işbirliğinin sağlanması, planlama ve karar verme gibi yönetsel

görevlerin gerçekleştirilmesi sürekli bir bilgi akışını gerektirmektedir. Örgütsel iletişimin bilgi akışı örgüte ilişkin yıllık ya da dönemsel raporlar, el kitapları, konferanslar (bildiri metinleri), basılı araştırmalar (tartışma tebliği ve benzeri) bilgi kaynaklarıyla gerçekleşmektedir (Güney 2001:201-202).

II.3.2.1.2. Örgütsel İletişimin Kapsamı

Örgüt içi iletişim, kişisel iletişim, kişilerarası iletişim, kişi ile örgüt arası iletişim biçimlerini kapsamaktadır. İletişimin niteliği, örgütün yapısını yansıtan bir öge olduğundan iletişimden kaynaklanan sorunlar örgütün en önemli sorunları olarak kabul edilir. İletişim sorunlarının ortaya çıkarılması örgütteki sorunların çözülmesi için en önemli adımdır. Örgütlerde iletişim:

- (1) Örgütün yapısının niteliğine göre: biçimsel ve doğal iletişim,
- (2) İletişim akışının yönüne göre: dikey ya da yatay iletişim,
- (3) Kapsadığı alana göre: örgüt içi ya da örgüt dışı iletişim

şeklinde sınıflandırılabilir (Dicle 1974; Güney 2001).

II.3.2.1.2.1. Biçimsel İletişim

Örgüt içindeki hiyerarşik görevler arasında uygulanan bir iletişim şeklidir. Bu iletişim şeklinde, iletişim önceden belirlenen bazı ilkelere uygun olarak sürdürülür. Biçimsel iletişim, örgütün çeşitli birimleri arasında gerekli ilişkilerin kurulmasına ve işbirliğinin sağlanmasına yardımcı olur ve örgütün ana şemasında yer aldığı şekilde gerçekleşir. Yani iletişim şekli örgüt şemasıyla sınırlıdır. Biçimsel iletişimle örgüt içi kanallar sınırlandırılmış olur.

Biçimsel iletişimin amacı:

-Örgütün ana politikasına ilişkin kararlarını ve bunlarla ilgili emirleri örgüt kademelerinin tümüne iletmek;

-Çalışanların düşüncelerini yönetime geri bildirim olarak vermek.

Biçimsel iletişim sistemi, örgütsel yapının bir parçası olarak denetimsel ilişkileri, çalışma gruplarını, geçici ve kısa süreli komiteleri ve bilgi sistemlerini kapsar. Biçimsel bilgi olarak ifade edilen ve biçimsel iletişimle iletilen bilgi ise, örgütlerdeki, belgeler, süreçler ve veritabanlarında yer almaktadır. Geleneksel örgütlerde, emir ve kontrole dayanan dikey iletişim görülmektedir. Yasal kanallar, özellikle dikey olanlar birçok iletişim problemi ile karşılaşır. Hiyerarşik yapı içinde bilgi akışında kayıp ve yanlışlıklar olmaktadır. (Dicle 1974;Ersan 1987)

Biçimsel iletişimin örgütlerde bazı olumsuzlukları da vardır. Örgütte gerçekleştirilecek olası durumlar önceden kestirilemeyeceğinden önceden biçimsel bir duruma da getirilememektedir. Ayrıca, örgüt çalışanlarının iletişim ihtiyaçlarının tümünü karşılayamadığından iletilmek istenileni her zaman iletmez, genellikle yavaş işler ve akıcı değildir. (Dicle 1974;Ersan 1987)

Biçimsel iletişim, daha geniş kitleye ulaşabilir olması, kalıcı olarak depolanabilir ve erişilebilir olması özelliklerinin yanısıra, iletişim ile taşınacak bilginin düzenleyen tarafından belirlendiği bir iletişim şeklidir. Araştırmalar, biçimsel iletişimin olduğu örgütlerde biçimsel kanallar olarak kabul edilen belgeye dayalı iletişimin ancak %20-35

arasında gerçekleştiğini ortaya koymaktadır (Katz ve Kahn 1966;Mintzberg 1983).

II.3.2.1.2.2.Doğal iletişim

Doğal iletişim, örgüt üyelerinin sosyal ilişkileri çerçevesinde olur. Ancak, doğal iletişimin denetim süreci olmadığı için doğru olmayan bilgileri de kapsayacağından, biçimsel iletişim ağının tercih edilmesi gerekmektedir.¹

Biçimsel iletişimin yetersiz olduğu durumlarda doğal iletişim devreye girer. Doğal iletişim her örgütte karşılaşılabilen bir iletişim biçimidir. Yönetim tarafından biçimsel iletişimin eksikliklerini tamamlayacak şekilde kullanıldığında örgüte yarar sağlar.

Doğal iletişim sisteminde, örgüt üyeleri arasındaki günlük iletişimler söz konusudur. Yakın ilişkiler, arkadaşlık, ortak ilgiler, politik çıkarlar doğal iletişimin sınırları içindedir. Doğal iletişim ağı genellikle biçimsel iletişime göre daha az organizedir. Örgütteki doğal iletişim, birçok nedenden dolayı önemlidir. Doğal iletişim biçimsel iletişimin eksikliklerini tamamlamak üzere ortaya çıkar. Örgüt üyeleri doğal iletişim ağını genellikle kriz durumlarında kullanırlar. Doğal iletişim ağı örgütün değişik birimleri tarafından kullanıldığından çok hızla gelişir (Cherry 1966:26-40) .

II.3.2.1.2.3. Dikey ya da yatay iletişim

Dikey iletişim, örgütteki üstler ve astlar arasındaki iletişimi tanımlamaktadır. Yukarıdan aşağıya ya da aşağıdan yukarıya gerçekteşen bir iletişim biçimidir. Bu tür iletişim emirlerin iletilmesi, görevlerle ilgili bilgi verilmesi, örgütsel amaçların başarımlasıyla ilgili olarak çalışanların bilgilendirilmesi gibi amaçlar için kullanılır.

¹ "Communication" The Blackwell Encyclopedic Dictionary of Organizational Behaviour . (1997), 77-80.

Yatay iletişim ise örgütte eşit konumda bulunan kişiler arasında sürdürülen iletişim şeklidir ve daha çok doğal iletişimdir.

II.3.2.1.2.4.Örgüt içi ve Örgüt Dışı İletişim

İletişim örgütteki insan ilişkilerini ön plana çıkarmaktadır. İnsan ilişkileri bir örgütte çalışanları birleştirip uyumlu hale getirerek çalıştıran bir yönetim eylemidir. Örgütsel amaçların başarılmasında tüm çalışanların uyumlu olabilmeleri için örgütün biçimsel ve doğal yönlerinin dengeli bir şekilde çalıştırılması gerekmektedir. Örgütün biçimsel yanını örgütün yönetimi, doğal yanını grup davranışı, çalışanların ihtiyaçları ve benzeri sürdürür. Biçimsel yapı örgütün bina, araç-gereç ve yasal yönlerini kapsarken, doğal yapı örgütteki çalışanların davranışlarını kapsamaktadır (Luthans 1997:20-24).

II.3.2.2. İletişim ve Örgüt kuramı:

Bilimsel yönetim, yönetsel teori ve bürokrasiden oluşan geleneksel örgüt kuramına göre iletişim düzeni, örgütün üst basamaklarından alt basamaklara doğru yönelen hiyerarşik yapıda gerçekleşir. Asttan üste iletişim hesap verme amacını taşır. Geleneksel örgüt kuramı iletişimin eylem biçimleri yani biçimsel, doğal, dikey, yatay iletişim ile ilgilidir (Ersan 1987:60-78).

Neo klasik yaklaşımda biçimsel iletişimin yetersiz olduğu, doğrudan yüzyüze iletişimin yararlı olduğu ve grup içi iletişimin önemli olduğu üzerinde durulmuştur. Hem dikey, hem yatay hem de çapraz iletişimin kullanılarak bilgilerin istenilen kanallara rahatlıkla aktarılacağı belirtilmiştir (Luthans 1997:60-66).

Çağdaş örgüt kuramında iletişim, sistemin diğer unsurlarını biraraya getiren birbirine bağlayan bir mekanizma olarak ele alınır.

Çağdaş kurama göre iletişim, sistemin unsurları arasında eylemi başlatan bir araçtır. Bu açıdan bakıldığında iletişim sadece eyleme yol açan bir unsur değil, aynı zamanda sistemin karar merkezlerinin birbirleriyle uyumlu çalışmasını sağlayan bir denetim ve düzenleme mekanizması görevini de yerine getirmektedir. Bu nedenle sistemi bir iletişim ağı olarak tanımlayabiliriz. Bu ağ belirli aralıklarla birbirine bağlanmış hat ya da kanallardan oluşan karmaşık bir yapıdadır. Örgütsel iletişim ağında kanalların birbirlerine bağlandığı yerler, karar merkezlerini göstermektedir.

Çağdaş yaklaşıma göre örgüt, çevresiyle yoğun bir etkileşimde olan açık bir sistemdir. Her örgüt çevresinden insangücü, madde, bilgi ve teknoloji gibi birtakım girdiler alır. Örgüt, kendi gereksinimlerine uygun olan girdileri alabilmek için çevresiyle devamlı bir iletişim içinde olmak zorundadır. Çevreden girdilere ilişkin bilgileri derleyip değerlendirmek ve girdi seçimini, diğer etmenlerle birlikte, çevre ile gerçekleştirdiği bu iletişim sonucu sağladığı bilgiye dayandırmak durumundadır (Ergun ve Polatoğlu 1984:194-198).

Simon ve diğerleri, her türlü örgütsel eylemin dayandığı bir süreç olan iletişim olmadan örgüt üyelerinin amaçlara uygun olarak uyumlu çalışmalarının beklenemeyeceğini belirtmişlerdir. (Simon ve diğerleri 1973:206-209) İletişim örgüt üyelerinin tek bir amaca yönelmelerini sağlayarak, örgüt üyelerine kendilerine düşen görevi yerine getirmek için gerekli bilgileri vermektedir.

Örgütlerde iletişimin bir amacı da bilginin paylaşılmasıdır. Örgütler, amaçlarına ulaşmak için sürekli olarak karar üretirler. Karar alma sürecinin en önemli unsuru bilgidir. Örgütlerde karar almaya yetkili yöneticiler, karar için gerekli bilgileri, örgüt içi ya da örgüt dışı kaynaklardan iletişim yoluyla sağlarlar. Alınan kararların uygulanıp uygulanmadığının denetimi, uygulamada karşılaşılan sorunların neler

olduğu gibi konular iletişim yoluyla bilgi alışverişi sonucunda gerçekleşecektir. Örgütün etkinliği, örgüt çevresinden ve içinden aldığı bilgilerin hacmine, niteliğine ve bu bilgilerin örgüt içinde karar birimlerine iletilebilmesine ve bu birimlerde doğru bir Şekilde değerlendirilebilmesine bağlıdır.

II.3.2.2. Denge

Denge kavramı, sistemin unsurlarının birbirleriyle uyumlu yapıya sahip ilişkiler içinde korunduğu bir mekanizmayı tanımlamaktadır. Sistemde denge sağlayıcı bir unsur olmadan sistem parçaları arasında uyumlu bir ilişki olamaz. Denge sistemin içinden yada dışından gelen değerlik koşullar karşısında sistemin bütünlüğünü sağlamaya çalışır. Örgütlerde denge yarı otomatik süreç ve yenilikçi süreç olmak üzere iki Şekilde ele alınmaktadır.

Her iki Şekilde de gerek iç gerekse dış koşullardaki değerliklere karşı sistemin istikrarını sağlama söz konusudur. Ancak, burada ortaya çıkan ilk sorun hangi değerlikle karşı örgütsel uyarılmanın yarı-otomatik, hangi durumlarda yenilikçi olacağıdır. Bunu, değerliğin niteliği ve değerliklere karşı örgütün uyarılmasını sağlayacak bir dizi programın olup olmadığı belirleyecektir. Sistemlerin, herhangi bir değerlik görüldüğu zaman yürürlüğe koydukları birtakım eylem programları vardır. Eğer değerim görelilik olarak küçükse ve eğer değerim önceden hazırlanmış eylem programlarının kapsamı içindeyse, sistem tarafından yapılan uyum yarı-otomatik olacaktır. Eğer değerim gereksinmesi önceden hazırlanmış programların kapsamı dışındaysa o zaman yenilikçi süreç uygulanacaktır. Bir başka deyişle sistem i uyumu yani dengeyi korumak için yeni programları geliştirmek zorundadır (Ergun ve Polatoğlu 1984:132-140).

II.3.2.4. Karar Verme:

Örgüt unsurlarını birbirine bağlayan süreçtir. Karar verme sürecinin örgütsel denge ile yakından ilgisi vardır. Çünkü, denge süreci ile bireyler sistemin beklentilerine uygun davranışta bulunabilirler. Örgüt sisteminde iki tür karar verme söz konusudur:

1) Sisteme katılma kararları: Bireyler, örgütün kendilerine sağladıkları katkılar ile (bu katkılar genellikle örgütün bireye sunduğu olanaklar veya ödüller olmaktadır) kendilerinin örgüte sağladıkları katkıların eşit olduğunu düşündükleri zaman sisteme (örgüte) katılmaya karar verirler.

2) Üretim için kararlar: Üretim için kararlar örgütün istemleri ile, bireysel tutumlar arasındaki etkileşimin sonucudur. Bu nedenle üretim için kararlarda iş doyumunu önem kazanmaktadır (McGowan 1984: 265).

II.4.Bilgi Teknolojilerinin Örgütsel Etkileri

Çağımız örgütlerinin giderek karmaşık yapıya bürünmeleri, örgüt yönetimi ve denetiminde daha çok bilgiye gereksinim duyulmasına yolaçmıştır. Giderek artan bilgi gereksinimini geleneksel araç ve yöntemlerle karşılamak mümkün olamamaktadır. Örgütlerde üretilen bilgilere, ancak, teknolojinin yardımıyla erişilebilmektedir. Bilgi teknolojilerinin örgütlerde kullanılmaya başlamasıyla, örgütsel süreçlerde bazı değişiklikler olmuştur.

Gerek kamu gerekse özel sektörde tüm yöneticilerin örgüt hedeflerine ulaşabilmek için belirli görevleri yerine getirmeleri gerekmektedir. İzlenen amaçlar değişse de planlama, örgütlenme, kadrolama, yürütme, denetim gibi temel işlevler her yönetici tarafından yerine getirilir. Örgütte herhangi bir işin başarısı yöneticilerin bu işlevleri

ne kadar yerine getirebildikleri ile ölçülür. Yöneticilerin karar almaları bilgi ile desteklenmek zorundadır. (Gordon ve Hamilton 1991:3-5)

Çağdaş örgüt kuramı, örgütleri açık sistem olarak kabul ederek çağdaş örgütlerin sürekli olarak çevresiyle iletişim halinde olduğunu ve girdi/çıkı ilişkisinde bulunduğunu belirtir. Örgütün iç güçleri ile sosyo-ekonomik ve teknolojik dış çevre sürekli etkileşim halindedir. Örneğin, örgütün dış çevresinde yeralan bilgi teknolojileri alanındaki gelişmelerin zaman içinde örgütlere birer araç, model, yöntem ya da sistem olarak girmesi, örgütün iç güçlerinin yapısını değiştirmekte ve bu güçler arasındaki ilişkilerde yeniden düzenlemeleri zorunlu kılmaktadır. Bu değişim örgütlerin yeniden biçimlendirilmesini zorunlu kılmıştır. Yeniden biçimlendirme, örgütün dış çevresindeki koşullara göre yeniden düzenlenmesi anlamına gelmektedir. Ancak, yeni çevre koşullarına göre sadece düzenleme yapmakla yetinmek çoğu zaman yeterli olamamaktadır. Örneğin, bilgi teknolojisi araçlarını örgüte kazandırmak, örgütteki iş akışında iyileşmeye neden olacak düzenlemeler yapılmadıkça amacına ulaşamayacaktır. Örgütün dış çevresindeki değişiklikler ister teknoloji alanında olsun ister sosyo-ekonomik alanda olsun, isterse politik alanda olsun, bunların örgütle bütünleşmesinde 'yeniden tasarlama' konusunun ele alınması gerekmektedir (Kaya Bensghir 1996:239-260).

Bilgi teknolojilerinin ortaya çıkardığı etkileri görebilmek için, bu teknolojilerin örgütlerde yarattığı değişim sürecine bakmak gerekmektedir. Bilgi teknolojilerini kullanmaya başlayan örgütler, beş aşamalı bir süreçten geçerek bu teknolojinin etkili kullanıcısı duruma gelirler (Gordon ve Hamilton 1991:15-26).

Birinci aşamada, örgütler bilgi teknolojisinden yerel gereksinimlerini karşılamak üzere yararlanırlar. Bu aşamada, bilgi

teknolojisi çoğunlukla sınırlı bir işlevi desteklemek üzere kullanılmaktadır.

İkinci aşamada, bu teknolojilere örgütsel işleri, süreçleri ve işlevleri bütünleştirmeye izin veren örgüt içi alt yapıyı kurmak üzere yer verilir.

Üçüncü aşamada örgütün daha etkili çalışması için iş süreci kesin bir çözüm olarak yeniden tasarlanır.

Dördüncü aşamada, örgüt etkinliğine katkıda bulunanlar, bilgi teknolojileri kullanarak ağ yapısı oluştururlar.

Beşinci ve son aşamada ise, örgütün yeni yapı içerisinde üstleneceği iş kapsamı yeniden tanımlanır. Bu aşamayı başarıyla tamamlayan örgütler, dış çevre koşullarının ortaya çıkardığı sorunları gerektiği gibi karşılayabilir hale gelmektedir.

Örgüt stratejisi, örgüt hedeflerini yerine getirmek üzere, kullanılmakta olan ya da kullanılacak olan yaklaşımları tanımlar. Bilgi teknolojileri, örgütün yürüttüğü işleri, çalışma biçimini, çevresiyle ilişkilerini ve mevcut konumunu derinden etkilediği için örgüt stratejisi oluşturulurken önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır.

Örgütlerin bilgi teknolojisinin olanaklarından yararlanabilmeleri için oluşturacakları örgüt stratejilerinde, bu ilişkilerin gözönünde bulundurulması gerekmektedir. Bilgi teknolojileri, örgüt stratejisini genellikle şu yollarla desteklemektedir (Davis ve Olson 1985; Robey 1991)

1) Düşük maliyetli üretici olarak: Bilgi teknolojilerinin kullanılması, mal ve hizmetlerde maliyet analizine olanak tanıdığı için bu yolla araç ve gereçlerin kullanım kapasitelerini artırıp, işgücü ve malzemede

verimliliği yükselterek, örgütün düşük maliyet hedefleyen strateji benimsemesine yardımcı olur.

2) Mal ve hizmet farklılaştırması: Bilgi teknolojisinin kullanılması, mal ve hizmet alım satım zamanlarında tasarruf sağlayarak yüksek kaliteli mal ve hizmet üretme olanağı sağlar.

3) Potansiyel pazar belirleme: Bilgi teknolojileri bilgi toplama ve analiz etme yoluyla pazardaki potansiyel alanları belirleme ve buna göre mal ve hizmet üretmeye yönelik strateji oluşturmaya yardımcı olur.

4) İş hacminde artış: Bilgi teknolojileri örgüt işlevleri ve işbirimlerini koordine ederek değişik mal ve hizmet üretmesine olanak tanıyarak iş hacminde artışa neden olmaktadır.

5) İş süreçlerinde yenilik: Bilgi teknolojilerinin uygulamaları toplam kalite yönetimi gibi yeni model ve felsefelerin uygulanmasına olanak tanır.

6) Bilgi teknolojileri, örgütten mal ve hizmet alan ve örgüte mal ve hizmet sağlayanlarla etkili iletişime olanak tanır.

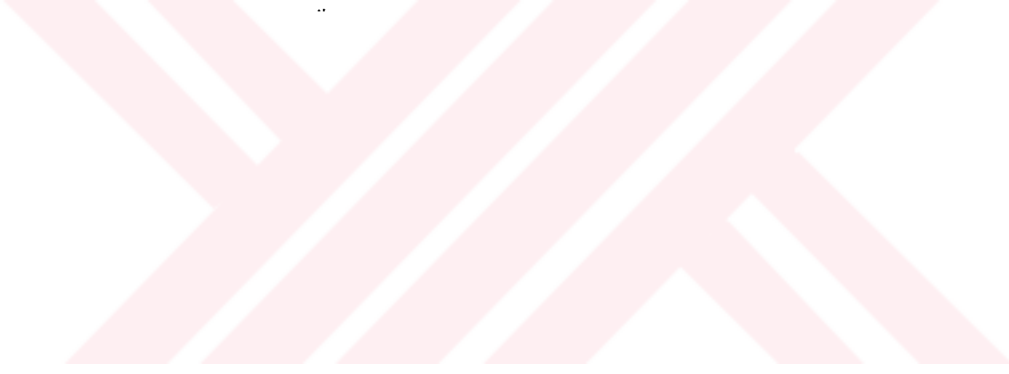
Bilgi teknolojilerinin öncelikle, örgüt yapısını yerelleştirdiği ve merkezileştirdiği şeklinde iki etkisi olduğu belirtilir. Daha ayrıntılı olarak incelendiğinde, örgütün, otorite ve kontrol yapısında, denetim alanı üzerinde ve örgütsel düzey sayısı ve bölüm sayısı üzerinde etkili olduğu görülür. Bilgisayarlaşmanın, örgütte merkezleşmeye yol açacağını savunan araştırmaları, bilgi teknolojisinin kullanımının örgütün üst kademesine bilgi akışını kolaylaştırarak yönetimle ilgili kararların geniş bir açıdan, merkezden alınmasına olanak tanıdığını belirtmişlerdir. Bilgisayarların örgütlerde merkezleşmeye yol açacağı görüşü, 1960'larda ortaya atılmıştır. Bu görüşün temel hareket noktası,

bilgisayarların örgütte aşağı ve yukarı bilgi akışını kolaylaştırarak, yönetime alt kademeye bazı kararları devretme olanağı tanıyacaktır. Bilgi teknolojisi araçlarının, örgütün yerel düzeyde gerek duyduğu bilgiye ulaşmasını sağlayarak, daha etkili kararların alınabileceği savunulmaktadır. (McGowan 1984;Earl 1998)

Bilgi teknolojilerinin örgütlere girmesiyle örgütsel bazı değişiklikler gözlemlenmiştir. (Robey 1991; Gordon ve Hamilton 1992) Bunlardan en önemlisi örgütün denetim alanı ile ilgilidir. Örgütlerde denetim alanı tanımına, bir yönetici ya da üste rapor veren ast sayısı girmektedir. Bilgi teknolojilerinin yarattığı ilk etki, uygulama düzeyinde çalışan personel sayısının azalmasıdır. Personel sayısındaki azalma denetim alanınının da daralması sonucunu beraberinde getirmiştir. Örgütlerin bilgi teknolojisi araçlarını yaygın olarak kullanmaya başlamasıyla örgütler insan gücünden çok makina gücü ile çalışmaya başlamışlardır. Bu durumun doğal bir sonucu olarak, denetim fonksiyonu için örgütsel bir düzey yaratmaya gerek kalmamıştır. Bilgi teknolojisinin örgütlerdeki bir başka etkisi de, bilgi işleme etkinliklerinin örgütte tek bir yerde toplanması için ayrı bir bölümlenmeye gidilmesidir. Yani örgütlerde aynı işi yapan birimlerde küçülme olurken, ayrı bir bölümlenmeye gidilmiştir. Bilgi teknolojilerinin örgütsel iletişime de etkisi olmuştur. Sanayi toplumu örgütlerinde iletişim olgusu örgütsel açıdan ele alınırken sanayi sonrası toplum örgütlerinde bilgi teknolojisi destekli iletişim gündeme gelmiştir. Bilgi teknolojilerinin kullanımı teknoloji destekli iletişimi gündeme getirerek bilginin yönetilmesi konusunda teknolojiden yararlanılmasını sağlamıştır. Örgüt çalışanları ağılar üzerinde çalışarak hem kurum içi hem de kurum dışı bilgi değişimi yapma fırsatı bulmuşlardır.

Araştırmalar, bilgi teknolojilerinin örgütlerde kullanılmasıyla insan ve teknolojik araçların tek başına sahip oldukları kısıtları teknoloji ile gidererek birbirlerini tamamladıklarını göstermektedir. Uygulamalara bakıldığında bilgi teknolojilerinin kullanılmasıyla örgütlerde karar verme,

örgüt stratejisi geliştirme, örgüt yapısında merkezileşme, denetim alanının daralması ve iletişim artışı gibi etkiler gözlemlenmektedir.



III. BÖLÜM

III. BİLGİ YÖNETİMİ

Bilgi yönetimini tanımlayabilmek için öncelikle bilgiye ilişkin kavramların tanımlanması gerekmektedir. Araştırmamızın bu bölümünde bu bağlamda bilginin değeri, örgütsel bilgi ve örgütsel bilginin akışı konularına yer verilmiştir.

III.1. Bilginin Değeri:

Bilginin kavram olarak günümüz toplumunda önemli hale gelmesi bilgi gereksiniminin artışının bazı toplumsal göstergeleri ile yakından ilgilidir.

Geçmişte toplumsal gelişmelere bakıldığında bilgi gereksinimindeki artışın biçimsel bilgi kanallarının oluşmasına neden olduğu görülmektedir.

İnsanların büyük gruplar halinde biraraya gelmesi, yönetsel bilgi gereksinimini doğurmuştur. Ancak, bu gereksinim sadece yöneticilerin bilgi gereksinimi şeklinde değil, aynı zamanda toplumda yaşayan bireylerin yasalar, kurallar, düzenlemeler ve benzeri konulardaki bilgilenme gereksinimlerini de kapsamaktadır. Devletin bireylerin yaşamında giderek daha fazla yer alması sonucu, bilgilenme gereksiniminde de artış olmuştur. (Vergi, sosyal güvenlik, ekonomik planlama ve benzeri) Teknolojik gelişmelerle ticaretin artışı da bilgi gereksinimi yaratan etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Ticaretle uğraşanlar, ürün, müşteri, pazar gibi konularda bilgiye gereksinim duymuşlardır. Toplumsal gelişmelere paralel olarak eğitimde artış görülmesiyle birlikte öğrenci ve öğretmenlerin bilgi gereksinimi ortaya çıkmıştır. Eğitimde meydana gelen gelişmeler, bilim ve teknolojinin de

gelişmesine katkıda bulunurken, bilim adamlarının bilgi gereksinimi de artmıştır.

Bütün bu gelişmelere paralel olarak, toplumsal refahın yayılması ve yaşam standardının yükselmesi, toplumlarda bilgi gereksiniminin artışının başlıca nedenleri olmuştur (Boulding 1966;Vickery 1989) .

Günümüzde örgütler planlama, karar alma, örgütleme, eş güdüm, ve denetleme gibi yönetim fonksiyonlarını bilgi teknolojileri ve bilgi hizmetlerinden yararlanarak yerine getirmektedirler. Bilgi teknolojileri ve bilgi hizmetleri örgüt amaçlarının başarılmasına ve örgütlerin değişen çevrelerine uyum sağlamalarına yardımcı olmaktadır. Taylor (1986) ve Botkin ve Matthews (1992) örgütsel bilgi hizmetlerinin katma değer içeren etkinlikler olduğunu belirtmişlerdir. Bu nedenle örgütlerde kullanılan bilginin örgütün amaçlarına ulaşmasında önemli rolü vardır. Taylor (Taylor 1986:35-37) bilgiyle ilgili etkinliklerin; kullanım kolaylığı sağlaması, doğru, kapsamlı ve geçerli olması, uygulanabilir olması, doğru zamanda (gerektiğinde) erişilebilmesi, uygun maliyetli olması gibi özellikler taşıması gerektiğini belirtirken, örgütsel bilginin değerine ilişkin yapılan diğer araştırmalarda bilginin değerini belirleyen dört özellik üzerinde odaklanıldığı görülmektedir (Carter 1986;Stoner ve Wankel 1986;Hayward ve Broady 1995).

- (1) Bilginin uygunluğu: bilgiye gereksinim duyan kişinin sorumluluklarına ve işlerine uygun bilgiyi tanımlamaktadır.
- (2) Bilginin doğruluğu ve geçerliliği: bilginin gerçeği yansıtırma derecesi olarak da tanımlanmaktadır. Bilgi gerçeğe ne kadar yakınsa bilginin doğruluğu ve geçerliliği o kadar fazla olmaktadır.

- (3) Bilginin zamanında sağlanabilmesi: bilginin değerini belirleyen üçüncü etken bilginin zamanında elde edilebilmesidir. Bilginin zamanında elde edilebilmesinde bilgi teknolojilerinin büyük katkısı olmaktadır.
- (4) Bilginin eksiksiz olması: bilginin değerinin bir başka belirleyicisi ise, bilginin tam olmasıdır. Bilgiye gereksinim duyan kişinin bu gereksinimini tam olarak karşılayabilmesi de bilgiye değer katmaktadır.

Bilginin değeriyle ilgili kriterlere bakıldığında bilgiye gereksinim duyan kişinin bu gereksinimi karşılayacak uygun bilgiyi, hangi kaynaklardan ya da hangi formatta sağladığı, bilginin geçerli ve doğru olmasının yanısıra, bilgiye erişme zamanı önem kazanmaktadır. Vickery'e göre (1989) bilgi kaynaklarına 'alışık olma derecesi' ve bilginin hizmete sunulduğu yer de bilginin değerini etkileyen unsurlardır.

Bilginin kullanılmasıyla ilgili olarak yapılan araştırmalarda bilgiye gereksinim duyan bireyin bilgiye erişmek için tercih ettiği kanalın genellikle en kolay erişim sağlayan kanal olduğunu belirtmektedir. Rowley ve Turner'a göre (1978) bilgi kullanıcısı öncelikle en yakınındaki kütüphane ve/veya bilgi merkezine başvurmakta, bunu da sırasıyla ilgili uzmana danışmak ve başka kuruluş bilgi merkezlerine başvurmak izlemektedir.

III.2. Örgütsel Bilgi

Her yeni teknolojik gelişme veya yönetim yaklaşımı örgüt yöneticilerinin ilgisini çekmektedir. 80'lerden beri yapılan araştırmalarda bilginin örgütler için taşıdığı önem üzerinde durulmuştur.

Bateson'un (1979) "herhangi bir değişikliğe neden olan herhangi bir değişiklik" olarak tanımladığı bilgi, yaratılarak bir işlemde geçtikten sonra, içinde bulunduğu toplumsal veya biyolojik sisteme göre etkinlik göstermektedir.

Örgütsel bilgi kavramının bugünkü anlamda ele alınması İkinci Dünya savaşına kadar uzanmaktadır. Toffler (1994), zihin işi olmadan ekonomide hiçbir katma değer veya servetin yaratılamayacağını söylerken, Drucker (1993) ulusların refahının kaynağının beşeri bir şey olan bilgi olduğunu öne sürmüştü ve bilgi işi ile bilgi işçisi terimlerini ilk kez kullanmıştır. Naisbitt (1994) ise bilgi çağının en önemli kaynağının artık sermaye değil bilgi olacağını öngörmüştü. Geçmişte fütüristik yaklaşım olarak kabul edilen bu öngörüler küreselleşen dünyada birer birer gerçekleşmeye başlamıştır.

Davenport ve Prusak'a göre (1998) örgütsel bilgi belli bir düzen içinde deneyimlerin, amaçla ilgili bilginin ve uzmanlık görüşünün bir araya getirilip değerlendirilmesiyle oluşan bir bileşimdir. Örgütsel bilgi değerlendirmeyi de içermektedir. Bilgi tıpkı yaşayan bir sistem gibi çevresiyle ilişkileri sonucunda gelişebilmekte ve değişebilmektedir. Choo'ya göre (1995) örgütsel bilgi, örgütsel öğrenme denilen ve bilgi kullanımının son aşaması olan döngünün odak noktasıdır.

Genel olarak araştırma süreci basit bir süreç değildir. Araştırma, herhangi bir konuda daha fazla bir şey (bilgi) bularak bulguları paylaşmak sürecidir. Araştırma yapmak sadece bir etkinlik ya da eylem değildir. Araştırma yapmak veriyi derlemek, sürece yansıtmak ve sonuçları kullanıma (kamuoyuna) sunmaktır. Yaygın anlayışa göre araştırma akademik bir eylemdir. Ancak, araştırma biçimsel ya da biçimsel olmayan her durumda yapılabilmektedir. Ancak, araştırma yapmanın farklı yöntemleri, farklı amaç ve düşünce temelleri vardır. Planlama süreci ile başlayan araştırma eyleminin temel amacı yeni bilgi

oluşturarak bu bilgiye istek yaratmaktır. Ampirik araştırmaların aksine örgütlerde yapılan araştırmalar ya mevcut durumu ortaya koymak ya da geleceğe yönelik öngörülerde bulunmak üzere yapıldığından uygulama değeri taşımaktadır. Yani kurumlarda yapılan araştırmaların kullanım değeri bulunmaktadır. Örgütlerde araştırma yapmak aynı zamanda politik bir süreç olarak da kabul edilmektedir. Çünkü, araştırma yapanlar genellikle kendi amaç ya da kontrolleri dışında yönlendirilirler (McNiff 2000;Winterman ve Abell 1998).

Araştırma süreci, bilgiye gereksinim duyulması ve bu gereksinimin karşılanması için bilginin aranmasıyla başlamaktadır. Genel olarak bakıldığında bilgi aramayı etkileyen unsurlar olarak, bilgi gereksinimin ortaya çıkması, bireyin özellikleri, teknoloji kullanma becerisi, bilişsel yeterlilikleri, demografik özellikler, bilginin yer aldığı ortam en önemli unsurlar olmaktadır. Tarama işlevi de bilgi aramayı doğrudan etkileyen bir neden olarak kabul edilmektedir. Tarama işlevinin amacına ulaşması aynı zamanda bireyin taramasını formüle edebilmesi, değişik bilgi sistemlerini kullanabilmesi ya da uzman yardımına başvurma konusundaki düşüncelerine de bağlıdır (Saracevic 1996;Marchionini 1995).

Bir bilginin kullanılmasıyla yeni bilgiler yaratılması süreci bir düzenlemeyi gerektirmektedir. Bilgiyi verimli kılmak yönetsel bir sorumluluk olarak kabul edilmektedir. (Drucker 1985:15) Bilginin yönetiminde ilk kural bilginin yönlendirilmesidir. Örgütlerde bilgi, belirli bir düzen içerisindeki deneyimlerin, değerlerin, amaca yönelik bilgilerin ve uzmanlık görüşünün yani deneyim ve bilgilerin biraraya getirilerek değerlendirilmesiyle ortaya çıkar (Davenport ve Prusak:1998:24-28).

III.2.1. Örgütsel Bilginin Akışı, Örgüt Kültürü ve İletişim

Örgüte değer katan bilginin kendisi kadar kullanımı da önem taşımaktadır. Çünkü, günümüzde her türlü bilimsel yayında, kitap, dergi, cd rom ve çevrimiçi kaynaklarda çok yoğun bir bilgi hazinesi bulunmaktadır (Skyrme 1997:2-4). Bu bilgileri değerlendirerek örgüt amaçlarını gerçekleştirmek üzere başka bilgiler üretecek bireylerin, bunlardan haberdar olması gerekmektedir. Günümüz örgütlerinde veri tabanları, internet, intranet, kütüphane ve/veya bilgi merkezleri, örgüt içi bilgi akışının biçimsel kanalları olarak kabul edilmektedir Davenport ve Prusak, (Davenport ve Prusak 2001:133-138) örgüt içinde bilgiyi dolaşıma sunmanın en uygun ve güvenilir yolunun, çalışanların bilginin kaynağına ulaşabildikleri bir örgüt yapısı ile sağlanabileceğini belirtmektedirler. Örgüt çalışanlarının genel olarak işbirliğine yanaşmadığı, sahip olduğu bilgiyi paylaşmaya yanaşmadığı yani bilginin saklandığı bir örgütte üretilen bilgiler genellikle üretildiği birimde kalmaktadır. Bu noktada bilgi akışını engelleyen en önemli unsur olarak örgüt kültürü olgusu ve buna bağlı olarak iletişimden kaynaklanan sorunlar karşımıza çıkmaktadır. Örgütte bilgi akışının gerçekleşmesinde, örgüt yapısı kadar örgüt kültürünün de etkisi bulunmaktadır. Örgütlerdeki bilgi yönetimi ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda, örgüt kültürünün bilgi paylaşımını desteklediği kurumlarda bilgi yönetimine geçme uygulamalarının başarıya ulaştığı belirtilmektedir (Choo 1995;Davenport ve Prusak 2001;Skyrme 1997).

Aralarında Harrison ve Stokes'un (1983) da bulunduğu bazı araştırmacılar örgüt kültürünü "örgütün sahip olduğu kişilik" olarak tanımlarken, bazıları da "belirli bir grubun içsel bütünleşme ve dışsal uyum sorunlarını çözümlerken yarattığı ve geliştirdiği; geçerli kabul edilebilecek , dolayısıyla yeni üyelere sorunlara ilişkin doğru bir algılama, düşünme ve hissetme yolu olarak öğretilecek kadar etkin

varsayımlar ve inançlar bütünü" olarak tanımlamaktadır. (Schein 1984:4-6).

Örgüt kültürü, bu özellikleriyle örgüt çalışanlarına ortak dil ve ifade sağlar;kişi ve grupların örgütteki yerlerini belirler;güç ve statünün dağılımı, çalışanlararası ilişkiler, ödül ve yaptırım sistemi sağlarken, örgütün dış çevresine uyum sağlayabilmesi için görev ve amaçlarına ulaşımında izlenecek yolları belirler. Örgütlerin iletişim sistemi, tüm örgüt çalışanlarını ilgilendiren güven ve diyalogun oluşmasında en önemli etken olarak kabul edilmektedir. Bu yönüyle iletişim sadece bilgi alışverişi yapılmasının temel aracı değil aynı zamanda örgütün kültürel bir değeri olma özelliği de taşımaktadır. İletişim ile örgüt kültürünün anlaşılma, katılım ve birlikte yaratma gibi özellikleri gerçekleşme ortamı bulmaktadır (Wilkins ve Ouchi 1983:475-476).

Örgütsel bilgi ile iletişim arasındaki ilişkiyi araştıran araştırmacılardan Ruben (1992) iletişimin bilginin iletimini sağlayan etkileşimli bir süreç olarak bilginin oluşmasına katkıda bulunduğunu belirtmektedir. Bu nedenle bir ürün olan bilgi ile süreç olan iletişimin birbirinden ayrı düşünülmesi olanaksızdır.

Örgüt kültürünün bilgi akışını yavaşlatabildiği veya engelleyebildiği öne sürülmektedir. Bilginin akışının engellenmesi genellikle şu nedenlerden dolayı olmaktadır: (Davenport ve Prusak 1997:56-62)

- a)Örgüte duyulan güven derecesi (güven eksikliği ya da yokluğu)
- b)Örgüt içindeki farklı gruplar (Uzmanlaşmış gruplar)
- c)Örgütsel verimlilik kavramının anlaşılabilmesi
- d)Bilgiye sahip olanın (paylaşmayanın) ödüllendirilmesi

e) Bilginin belli gruplara tanınmış bir ayrıcalık olduğu düşüncesi

f) Bilgiye ilişkin yardım isteklerine karşı hoşgörüsüz davranılması

örgütsel bilgi akışında ve iletişimde en önemli engellerdir.

Bilgi akışının amacı, kuruluşun iş yapma (üretme) becerisini geliştirerek amaçlarına ulaşmasını sağlamaktır. Bu nedenle örgütte çalışanların bilgiyi sağladıkları kanala güven duymaları, bilgiye ulaşma şekilleri ve bilgiye ulaşma zamanı da önemli bir konudur. Bu noktada örgütün mevcut bilgi kaynaklarını nasıl kullanıma sunduğu konusu önem kazanmaktadır.

III.3. Bilgi Yönetimi:

Bilginin yönetimi yeni bir olgu olmamakla birlikte bir disiplin olarak gelişmesi ve örgütsel bir süreç olarak kabul edilmesi bilgi teknolojilerinin yaygın olarak kullanılmasıyla ortaya çıkmıştır. Bu nedenle de bilginin yönetimi konusunda yapılan araştırmalara bakıldığında, araştırmacıların bilgi teknolojisi konusunda yoğunlaştıkları görülmektedir. Parson (1983), McFarlan (1984), Wiseman (1985) bilgi yönetimi konusuna teknolojik açıdan yaklaşarak, bilgi teknolojisinin örgütlerin rekabet gücüne katkıda bulunduğu konusunda odaklanmışlardır. Porter (1979) bilgi yönetimi konusuna biraz daha farklı bir açıdan yaklaşmış ve teknolojinin desteği ile üretilen bilginin de bilgi teknolojisi kadar önemli olduğunu vurgulamıştır.

Bilginin ve bilgi teknolojisinin birarada düşünülmesi konusu 90'lı yıllarda gündeme gelmiştir. Günümüz örgütlerinde bilginin yönetilmesi düşüncesi yoğun bilgi akışı sonucu ortaya çıkmıştır. Örgütün gereksinim duyduğu bilgi kaynakları ile kendi üretimi olan bilgi kaynaklarının gereksinimler doğrultusunda düzenlendiği, bu bilgi kaynaklarından örgüt

çalışanlarının haberdar olduğu uygulamalar özet olarak örgütsel bilginin yönetimi uygulamalarının temelini oluşturmaktadır. Bilgi yönetiminin temelindeki düşünce, bilgi üretiminin kurum amaçlarının gerçekleştirilmesindeki katkısını artırmaktır. Bilgi yönetimi konusunda yapılan araştırmaların, doğru bilginin, doğru kullanıcıya ulaşmasını sağlayarak, bu yolla bilginin örgüt içinde dolaşımını sağlamak konusunda birleştiği görülmektedir. (Gold, Malhotra, Segars 2001)

Araştırmacılar bilgi yönetiminde kullanılan temel araçların, örgütün kurumsal dinamikleri, süreçleri ve teknoloji olduğunu belirtmektedirler. Bazı araştırmacılar bilgi yönetimini bilgi süreçleri ile kaynaklarının yönetimi olarak tanımlarken, bazıları da bilgi kaynakları, bilgi sağlayıcıları, bilgi kullanıcıları ile araç ve gereçleri kapsayan bir süreç olarak kabul etmektedir (Broadbent 1984; Horton 1979). Bilgi yönetimi konusunda yapılan araştırmalarda bilginin bir değer olarak kabul edildiği ve standart yönetim süreçleri ile kontrol edilmesi gerektiği yaygın kabul görmektedir. Bu yönetim süreçlerinin etkin ve verimli olabilmesi, bilgi kullanımını destekleyecek derleme, depolama, ve yayma gibi süreçlere bağlıdır. Beijerse (1999:94-109) ise bilgi yönetimini, örgütsel amaçların başarılması amacıyla yapılan, bilginin üretilmesi, derlenmesi, düzenlenmesi ve kullanıma sunulması etkinlikleri olarak tanımlamaktadır.

Araştırmalar, bilgi yönetiminde üç önemli unsurun bir arada değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir. Bunlar:

- (a) Teknoloji: bilginin iletişimi ile ilgili araç gereç ve altyapı,
- (b) Süreçler: bilginin üretilmesi ve kullanılmasıyla ilgili sistemler ve standartlar ile örgüt yapısı gibi yapısal unsurlar,
- (c) Örgüt Kültürü: örgütteki, tutum, davranış ve gelenekler.

Bilgi yönetimine ilişkin örgütsel uygulamalarda bu üç unsurun birarada değerlendirilmesi, ancak süreçlerin ağırlıklı olarak üzerinde durulması gerekmektedir. Çünkü, bilginin üretilmesi, üretilme aşamasında hem örgüt içi hem de örgüt dışı bilgi kaynaklarının kullanımının sağlanmasını gerektirmektedir.

Bir örgütte bilgiyi yönetme uygulamalarının başarılması, örgütte bilgiyi sağlama, dağıtma ve kullanma işini düzenleyecek rol ve sorumlulukların (birimlerin) açık olarak belirlenmesine bağlıdır. Ancak, bilgi yönetiminin en başarılı olduğu kurumlar, bilgi yönetiminin bütün çalışanların görevlerinin bir parçası olduğu kurumlardır. Bilgi yönetimini örgütteki bazı birimlerin sorumluluğunda bir süreç olarak gören örgütlerde istenilen verimlilik sağlanamamaktadır. Davenport ve Prusak'a (2001) göre örgütlerde bilgi alanında ortaya çıkan yeni roller ve görevlerin yanısıra eskiden beri bilgiyi kullanıma sunan kütüphaneciler önem kazanmaktadır. Geçmişte bilgi yöneticileri olarak kütüphaneciler, yalnızca kullanıcıların var olduğunu bildikleri ancak erişemedikleri bilgileri arayıp bulma görevini üstlenmişken, günümüzde bilgiye gereksinimi olanları uygun örgüt içi ya da dışı kaynaklara ulaştırmaktadırlar. Bunun için bilgiyi düzenlemeleri gerekmektedir. Burada amaç, kurum içi ve dışı bilgi kaynaklarını bilgi kullanıcılarının gereksinimine göre düzenleyerek, bilgiye gereksinim duyan herkesin erişebilmesini sağlamaktır. Bu noktada bilgi hizmetlerinin işbirliği içinde yürütülmesinin önemi ortaya çıkmaktadır.

Asıl amacı örgüt çalışanlarının bilgilenme kapasitelerini artırmaya yardımcı olmak ve bilgi çeşitliliği arasından en uygun olanların, en kısa sürede ve örgütün tümünü kapsayacak şekilde düzenlenmesi etkinlikleri olan bilgi yönetimi uygulamaları şunları kapsamaktadır: (Choo 1995;Davenport 1998)

1)Bilgi gereksinimlerinin tanımlanması,

2)Bilgi kaynaklarının bilgi gereksinimlerine göre değerlendirildiği bilgi sağlama süreci,

3)Örgütün uzmanlık alanına göre bilginin düzenlenmesi,

4)Bilgi ürünleri ve hizmetleri ile örgüt bilgisinin kalitesinin artırılması,

5)Bilginin uygun kanallarla iletişiminin sağlanması,

6)Bilginin başka bilgiler yaratılmak üzere ve karar verme süreçlerinde değerlendirilerek kullanılmasının sağlanması.

Örgütsel anlamda bilginin yaratılması, sağlanması, saklanması, analizi ve kullanılma şekli örgütteki gelişmeyi ve örgütün amaçlarına ulaşmasını desteklemektedir. Örgütlerde bilgi sağlama bilgi gereksinimi sonucu ortaya çıkmaktadır. Örgütlerde bilgi gereksinimi, her araştırmada olduğu gibi araştırma süreciyle ilgilidir. Örgütlerdeki araştırmalarda bilginin oluşturulmasındaki amaç bilgiyi kullanmaya istek yaratmaktır. Bu özelliği nedeniyle bilimsel araştırmaların aksine örgütsel araştırmalar bulguların paylaşılması noktasından hareket eder ve üretilen bilgiler kullanım değeri taşırlar (Choo 1994;Bouma 1996;McNiff 2000) .

Örgüt bireylerinin bilgi isteklerindeki çeşitlilik, fazla sayıda bilgi kaynağı ve hizmetlerinin sunulmasını gerekli kılmaktadır. Bilginin düzenlenerek depolanması bir anlamda örgüt belleğinin sürekliliğini sağlamaktır. Örgütteki bilgi ürünleri ve hizmetleri, örgütün bilgi üretme ve ürettiği bilginin tekrar kullanılarak örgüt verimliliğine katkıda bulunmasını sağlamak amacıyla depolanmaktadır.

Örgütsel bilginin yayılması ve kullanılması, örgütteki yeni bilgilerin yaratılması için zorunlu bir aşamadır ve örgütsel bir süreç olan

iletişim ile yakından ilgilidir. Bilgi kullanımı ya bir bilgiyi yorumlayarak yeni bilgi üretmek ya da bilgiyi karar aşamasında kullanmak şeklinde olmaktadır.

İçinde yaşadığımız bilgi toplumu dediğimiz çağın en önemli özelliği elde edilen bilgilerin bilişim teknolojileri sayesinde daha hızlı akışını ve dağılımını sağlamak olmuştur. Yeni teknolojiler sayesinde bilginin daha hızlı dağıtılabilmesi ve yeni bilgi üretimine katkıda bulunması örgütlerde verimliliği artıran bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak, bu bilginin dağılımı ve kullanımında bazı örgütsel unsurlar önem kazanmaktadır. (Choo 1995:24-28) Bilgiyi sağlama, kullanma ve bilgi kanalları ile kaynaklarının çeşitliliği aynı zamanda örgütün içsel çevresiyle ilgilidir. Örgütün yapısı, karar süreçleri, kuralları örgütün bilgi hizmetleri ile ilgili uygulamalarını doğrudan etkilemektedir. Bilgi hizmetlerinin düzenlenmesinde temel ilkeler ise Choo (1995) tarafından şöyle sıralanmıştır:

- a) Bilgi hizmetleri esnek olmalıdır. İçsel ve dışsal kaynaklardan oluşan bilgi kaynaklarına erişim kolay olmalıdır.
- b) Örgütteki bilgi hizmetleri karmaşıklığa neden olmamalıdır. Bilgi kaynaklarına erişim, işbirliği içinde düzenlenmiş hizmetlerle sağlanmalıdır.
- c) Bilgi hizmetlerine erişim için kullanılan yöntem ve teknolojilerin kullanımı kolay ve öğrenilebilir olmalıdır.
- d) Bilgi hizmetlerinin planlanmasında ve düzenlenmesinde, bilgi kaynakları ile bilgi kullanıcılarının özellikleri dikkate alınmalıdır.

- e) Bilgi hizmetleri koleksiyon ya da sistem odaklı olmaktan çok kullanıcı odaklı olmalıdır.

Buraya kadar yapılan tanımlardan yola çıkarak bilgi yönetimi süreci Tablo (1)'de verilmektedir.

Tablo (1) Bilgi Yönetimi Süreci

	Amaçların belirlenmesi
	Bilgi gereksinimlerinin tanımlanması
BİLGİ YÖNETİMİ	Mevcut kaynakların belirlenmesi
	Kaynakların düzenlenmesi
	Kullanıcıya iletilmesi

III.4. Bilgi Yönetimi Uygulamalarının Gelişimi

Bilgi yönetimi uygulamaları günümüzde daha çok iş ve örgüt yapılarının hızlı bir şekilde değişime uğradığı özel sektörde ele alınan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. 1990'lı yıllarda kalite uygulamalarının yanısıra, hiyerarşinin azalarak, yerine esnek yönetim modellerinin gündeme gelmesiyle başlayan bilgi yönetimi uygulamaları, çeşitli sektörlerdeki şirket yöneticilerinin kendi işlerinin temelinde yatan bilgiyi ve bu bilginin nasıl kullanıldığını araştırmaya yönelmeleriyle başlamıştır. Diğer taraftan teknolojik gelişmeler sonucu ağlar aracılığıyla örgüt çalışanlarının bilgi sağlama kapasitelerinin artması da bilgi yönetimi düşüncesinin gelişmesine neden olmuştur. Özel sektördeki bilgi yönetimi uygulamalarında örgütün gelişim stratejisi ile bilgi yönetim stratejisi paralel olarak yürütülmektedir ve genellikle her şirket kendi örgüt yapısına göre bir uygulama şekli geliştirmektedir (Erengül 1998:50-55;Haşiloğlu 2000:108-110).

Günümüz örgütlerinde bilgi yönetimi uygulamaları bilgi erişim ve bilgi paylaşım olmak üzere iki şekilde ele alınmaktadır. Bilgi paylaşımında e-posta ve tartışma listeleri uygulamaları yaygın olarak görülürken, bilgi erişimde world wide web'in (www) en uygun araç olduğu kabul edilmektedir. Veri tabanları ve URL bağlantı olanakları ile örgütsel bilgi kaynaklarının buluşabileceği en uygun alan olduğu belirtilmektedir (Vine 1995:44-48).

III.4.1. Internet Ve Intranet Uygulamaları

Internet, kullanıcılarına hızlı erişim ve paylaşma olanağı verdiği için günümüzde yaygın bir kullanım alanı bulmuştur. Internet sadece eğitim, araştırma ve geliştirmede değil, günlük hayatın her boyutunu etkileyen, üzerinde ticaret, tanıtım, eğitim yapılabilen, etkileşimli olarak bankacılık, sağlık ve vergi gibi hizmetlerin verildiği bir çalışma ve haberleşme ortamıdır. Internet, dinamik, dağıtık, tüm dünyayı kapsayan üzerinde her tür elektronik nesnenin bulunduğu büyük bir bilgi ortamı olarak da tanımlanabilmektedir. Internet'in geniş kitlelere ulaşmasındaki en önemli etken metin, resim, ses ve videoyu aynı zamanda sunabilen, etkileşimli ve veri tabanlarına erişim olanağı sunan www olmuştur.

Ulusal, uluslararası, eğitim, araştırma ve ticaret alanında sanal olarak oluşturulan her türlü kurum/kuruluş organizasyona ilişkin bilgiye internet aracılığıyla erişilebilmektedir. (Chowdhury, 1999:209-225)

Ancak, internette bilgi aramada en fazla başvuru tarama motorlarının bilgiye erişimdeki rolü üzerinde yapılan araştırmalarda tarama motorlarının genellikle sözcük tarama (metin erişimli) üzerine oluşturulduğu belirtilmektedir. Bu özelliği nedeniyle tarama motorlarının kullanıcının gereksinimini karşılamakta çoğunlukla yetersiz kaldığı belirtilmektedir (Woodward 1996;Rowley 1994). İnternette sağlanan bilgi konusunda yapılan araştırmalarda ise araştırmacıların sağladıkları

bilgiye genellikle kuşkuyla yaklaştıkları ortaya konmuştur. İnternet'e sunulan bilginin çoğunlukla bir değerlendirmeden geçmemesi bilginin güvenilirliği konusunda kuşku yaratmaktadır (Mc Carty 1997:11-12).

Intranet ise bir kurumun içsel ağında internet protokollerinin ve www yaklaşımının uygulanmasıdır. Intranet kurumdaki mevcut teknolojiyi kullanarak örgüt içi iletişimi sağladığı için örgütlerde yaygın kullanım alanı bulmuştur. Bu özelliği ile intranet örgüt içi iletişim kanallarının oluşumu ve örgütsel bilginin paylaşımı için çok uygun bir yöntem olarak kabul edilmektedir. Bazı araştırmacılara göre intranet internet standartları üzerine kurulmuş, kurum içinde geliştirilmiş bir iletişim ve bilgi erişim ağıdır. Griffith (1996:1-7) ise intraneti bir kurumun sanal kütüphanesi olarak tanımlamaktadır. Bir çok araştırmada (Barbera 1996;Nanfito 1996;Pal 1997) intranet yeni bir kavram olarak kabul edilmekte buna karşın bazı araştırmalarda 1970'lerden beri kullanılmakta olan bir kavram olduğu belirtilmektedir. Yapılan bir başka araştırmaya (Fox 1997:4) göre ise intranet sözcüğü ilk kez 1995 yılında kullanılmaya başlanmıştır. Nanfito'ya göre (1996) intranet kurumsal iletişim ve bilgi yönetimi için TCP/IP teknolojisi ve www yazılımı kullanan kolay erişilebilir bir arayüzdür. İnternet kamudaki herkese geniş, sınırsız bir içerik erişim fırsatı verirken, intranet içeriğine erişim sadece internet duvarı arkasında oluşturulan bilgi erişimle sağlamaktadır.

III.4.1.1. İnternet ve Intranet Uygulamalarının Sağladığı Yararlar:

Intranet uygulamalarının artış göstermesi örgüt yöneticilerinin örgüt amaçlarını gerçekleştirmede bilginin öneminin giderek daha fazla farkına varmış olmalarından kaynaklanmaktadır. Birçok kurum bilgiyi artık önemli bir unsur olarak görmekte ve bilginin örgüt çalışanları tarafından kullanılabilmesinin gerekliliğine inanmaktadır. Bu nedenle

kurum çalışanlarının etkin olarak iletişim kurmasını sağlamak ve diğer kurumlarla internet aracılığı ile sağladığı iletişim ve bilgi paylaşımını tek bir örgüt içinde yapmak fikri intranet oluşumunda temel neden olmuştur. İnternet üzerinden hizmet veren kurumlar kullanım kolaylığı sağlaması ve düşük maliyet nedeniyle içsel bilgi akışı işlemlerini intranet'e kaydırmışlardır. Kurum içi duyurular, insan kaynakları bilgileri, kütüphane ve/veya bilgi merkezi kayıtları gibi erişim uygulamaları intranet üzerinde gerçekleştirilen uygulamalardır. Düşük teknolojik yatırım gerektirdiği için mali yarar sağlaması, kullanım kolaylığı sunması nedeniyle erişilen bilgi miktarındaki artış, intranet uygulamalarının örgütlere sağladığı yararlar olarak kabul edilmektedir (Barbera 1996 ; Nanfito 1996):

Kurumların eğitim ve işletim giderlerinin azalması intranetin sağladığı mali yararlar olarak kabul edilirken, intranetin kurulmasıyla çok sayıdaki bilgiye hızlı erişim olanağı sunulmasıyla da erişilebilen bilgede artış olmuştur. Intranet ile merkezi bilgi dağılımı yapılabildiğinden zaman sınırı olmadan bilgiye erişilebilmektedir. Teknolojik açıdan bakıldığında intranet kurumdaki mevcut yazılım ve donanım altyapısı üzerinde kurulduğundan maliyeti de düşük olmaktadır. (Nanfito 1996). Intranetin yaygın kullanım olanağı bulmasının bir başka önemli nedeni ise kurumdaki her düzeydeki çalışan tarafından kolay kullanılabilir olmasıdır. (Pal 1997)

Web teknolojilerinin sağladığı bir başka hizmet olan elektronik posta (e-posta) internet kullanıcılarına coğrafi uzaklıklarına bakılmaksızın mesaj gönderme, alma, okuma ve yanıtlama hizmeti sunma özelliğinden dolayı etkileşimli bir iletişim ortamı sağlamaktadır. E-posta, elektronik ortamdaki bilgi ve belgelerin paylaşımını sağlayarak örgütsel iletişime katkıda bulunmaktadır. Araştırmalar e-postanın hızlı ve iki yönlü iletişimi sağlaması nedeniyle örgütsel iletişimin yapısını da değiştirdiğini göstermektedir. (Sproull ve Kiesler 1991:45-50)

Gerek internet gerekse intranet uygulamalarının kurumlarda bilgi erişim ve paylaşımı sağlayabilmesi için bazı ilkelerin gözönünde bulundurulması gerekmektedir: (Sweetman 1997:2-4)

-Etkili işleyen, kurumsal bilgi sistemleri (yönetim bilgi sistemi, karar destek sistemi gibi) alt yapısına sahip olmak,

-Web tasarımına ve yönetimine kuruluşun tüm çalışanlarının katılımını sağlamak,

-Web sitesinde döngülere yer vermek,

-Web sitesinde yer alan bilginin kolay erişilebilir olmasını sağlamak,

-Sitenin güncelliğini sağlamak.

Günümüzde kamu yönetiminde web sitesi tasarlamak ve yönetmek, yönetimde önemli bir adım olarak kabul edilmektedir. Web sitesi geliştirme sürecinde üç önemli nokta olduğu belirtilmektedir: (a) amaç ve politikalar ile potansiyel kullanıcıların tanımlanması; (b) uygun bilgi mimarisinin, grafik tasarımların ve teknik altyapının oluşturulması ve denenmesi; (c) program tipolojisinin, multimedya araçlarının oluşturulması. Web hizmetleri tasarlamada en ideal yaklaşımın ise kullanıcı odaklı tasarım olduğu belirtilmektedir. (Huang ve Chao 2001:357-373)

III.4.2 .Kütüphane ve/veya Bilgi Merkezi Uygulamaları:

Ekonomi, sanayi ve ticaret alanında bilgi sağlayan ve literatürde iş kütüphaneleri (business libraries) olarak adlandırılan kütüphanelerin en önemli ortak özellikleri kullanıcı odaklı olmaları ve işbirliği içinde bilgi sağlama zorunluluğunda olmalarıdır. Ancak, günümüz örgütlerindeki

hızlı değişimin iş kütüphanelerini hangi yönde etkileyeceği zaman zaman tartışma konusu olmuştur. Diğer özel kütüphaneler gibi iş kütüphanelerinin de kendilerini yenilemedikleri takdirde sanayi çağı kurumları olarak yok olacakları yönünde öngörüler olduğu gibi (Simon, 1994:181-194), bilgi çağında örgütlerdeki hizmetlerin odak noktası olacağını öne süren araştırmalar da görülmektedir. (Ladner and Tillman 1992:211-215)

Günümüzde bu tür kurumlarda hizmet veren kütüphanelerde teknolojinin yardımıyla bilgi sağlama hizmetleri daha da kolaylaşmıştır. Bilginin stratejik bir önem kazandığı bu çağda, bilimsel dergiler (basılı ya da elektronik ortamda), firma ya da kurum bültenleri, devlet yayınları, uluslararası kuruluş raporları, e-veri tabanları, ya da abone servisleri (Reuters, Standards & Poors, Bloomberg's), internet erişimli çeşitli veri tabanlarını kullanmaktadırlar (Lavin 1987).

Ekonomi alanında araştırma yapanlar kurum amaçları doğrultusunda bilgi oluştururken, özellikle bazı kaynaklara daha fazla başvurumaktadırlar.¹ Bu kaynaklar:

(a) American Economic Association (AEA) tarafından hazırlanan, önceleri Index of Economic Articles adıyla basılı olarak yayınlanan, günümüzde ise Econ-Lit adıyla elektronik ortamda üretilen indeks veritabanı en fazla başvurulan veritabanı olmaktadır. Makroekonomik bir indeks olan Econ-Lit'in dışında mikroekonomik konularda araştırma yapanların başvurduğu bir başka veritabanı olan ABI Inform Global da bu alanda araştırma yapanların sıklıkla başvurduğu veri tabanı olmaktadır. Ekonomi alanında araştırma yapanların başvurduğu süreli yayınlara bakıldığında yine AEA tarafından yayınlanmakta olan Journal of Economic Literature ve American Economic Review 'un yanısıra

¹ "Business Information on the Internet"

aşağıdaki yayınlar da da bu alanda araştırma yapanların başvurduğu kaynaklar olmaktadır:

(b)IMF yayınları: Uluslararası Para Fonu tarafından üye ülkelerin istatistiki bilgileri ile ülkelere ilişkin dönemsel değerlendirmeleri ve düzenlemeleri içeren basılı ve elektronik ortamda üretilen kaynaklar.

(c)OECD yayınları: Üye ülkelerin ekonomik kalkınma, istihdam, büyüme ve benzeri konulara ilişkin istatistiki bilgileri içeren yayınlardır. Basılı ortamda erişilebildiği gibi OECD'nin üye ülke kurumlarına OLISNET adıyla erişim sağladığı intranet veritabanı da bulunmaktadır.

(d)Dünya Bankası Yayınları: Gelişmekte olan ülkelere ilişkin istatistiki bilgi içeren çoğunlukla basılı ve CD ROM ortamında erişilebilen yayınlardır.

(e)Financial Times (FT):Dünya ekonomi basınının en önemli üyesi olan FT'da günlük ekonomik gelişmeler, dönemsel değerlendirmeler ve ülke raporları yer almaktadır. Elektronik ve basılı ortamda yer almaktadır.

(f)Economic Intelligence Unit (EIU):Dünya ülkelerine ilişkin güncel değerlendirmelerin yer aldığı ülke raporları yayınlayan kuruluşa elektronik olarak da erişilebilmektedir.

(g)Uluslararası Değerlendirme (rating) Kuruluş raporları:JP Morgan, Morgan Stanley Goldman Sachs ve benzeri kuruluşlar tarafından haftalık, aylık ve yıllık yayınlanan raporların yanısıra doğrudan elektronik erişim de bulunmaktadır.

Bu alanda hizmet veren kütüphanelerin fonksiyonlarını Simon (1994) şöyle sıralamaktadır:

- a) kurumlararası veya uluslararası bilgi ve belge sağlamak,
- b) elektronik ortamda olabildiğince fazla bilgi kaynağına ulaşmak
- c) kurumca oluşturulmuş olan veya dışsal veri tabanlarına erişim sağlamak,
- d) interneti elektronik ortamdaki bilgiye erişebilmek için araç olarak kullanmak,
- e) kurumda bulunan içsel (örgüt veritabanı, araştırma raporları, uzmanlık tezleri ve benzeri) ve dışsal bilgi kaynaklarını hizmete sunmak,
- f) elektronik bilgi kaynaklarının kullanılmasında kullanıcıya gerekli ve yeterli desteği sağlamak,
- g) bilgiyi paylaşma ve kullanıcının eğitimi konularında uzmanlaşmak.

İş kütüphaneleri konusunda yapılan araştırmaların odak noktasını bilgi paylaşımını destekleyecek şekilde bilgi hizmeti sunmak oluşturmaktadır. Special Library Association (SLA) ¹bu yüzyılda kamu kurumları, özel sektör kurumları, müze, hastane, dernek ve bilgi yönetimi danışmanlık firmalarında görev yapan kütüphaneci ve/veya bilgi görevlilerinin, www ve diğer teknolojik araçları kullanarak bilgi

¹ "Competence for Special Libraries of the 21 st Century" SLA. (1998)

kaynaklarından en üst düzeyde yararlanmayı sağlamakla yükümlü olduğunu belirtmektedir.

SLA' nın araştırmasına göre günümüzde bu kurumlarda görev yapan kütüphaneci ve/veya "bilgi görevlileri:

- (1) Örgütsel bilgi kaynaklarını derlemek,
- (2) Örgütsel bilgiye erişim sağlamak üzere uygun veri tabanları hazırlamak;
- (3) Kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda elektronik ve basılı ortamdaki bilgi kaynaklarını değerlendirmek ve sağlamak,
- (4) Elektronik kaynak ve veri tabanlarının kullanılması konusunda kullanıcı eğitimi vermek,
- (5) Kullanıcının özel bilgi istekleri doğrultusunda araştırma raporları hazırlamakla yükümlüdürler.

Yine SLA'nın raporuna göre bu kurumlarda araştırma yaparak örgüt bilgisi üreten ve bilgiye değer katan araştırmacıların kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezini kullanarak :Karar verme süreci için değer taşıyan bilgiyi sağlayabilmeleri; bilgi sağlama zamanından tasarruf etmeleri; örgüt amaçlarını gerçekleştirmede daha üretken olmaları söz konusu olmaktadır.

Görüldüğü gibi ekonomi alanındaki kurumlarda hizmet veren kütüphane ve/veya bilgi merkezlerinin etkin ve verimli olmalarının derecesi, herhangi bir kütüphane ve/veya bilgi merkezinden farklı değildir. Etkinlik kullanıcının gereksinim duyduğu bilginin sağlanabilirliği ve kullanıcının en üst düzeyde tatmini ile doğrudan bağlantılıdır. Bilgi kaynaklarıyla bilgi erişim araçlarının en üst düzeyde kullanımının

sağlanmasıyla kurumsal bilgi akışının sürekliliğine katkıda bulunmak bu kurumlardaki merkezlerin temel amacı olmak durumundadır.



IV. BÖLÜM

KAMU KURUMLARI VE EKONOMİ ALANINDAKİ KAMU KURUMLARINDA ÖRGÜTLENME

IV.1. Kamu Kurumları

Kamu kurumları genel ve kolektif ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararı sağlamak üzere kurulmuş devamlı ve düzenli etkinlikleri yürüten kurumlardır (Ergun ve Polatoğlu 1984; Bilgin 1993).

Kamu kesimi, özel kesim ayrımının temelinde, hukuki ayrılık yatmaktadır. Hukukun, kamu ve özel hukuk olarak ayrımında ölçü, bir görüşe göre 'yarar' dır. Bu görüşe göre, özel hukuk fertlerin menfaatlerini kurallara bağlar; kamu hukuku ise kamusal yani ortaklaşa menfaatleri düzenler. (Akin 1974; Gözübüyük 1976; Küçükmeriç 1987) Yarar ölçüsü, bu konuda kesin bir ölçü değildir. Çünkü, özel hukuk alanında fertlerin ehliyetine ilişkin bazı hükümler devletin de yararıyla ilgilidir. Kamu-özel hukuk ayrımında bir başka görüş, 'hakimiyet' görüşüdür. Özel hukukta galip unsur, birey (kişi) olup, bireylerin egemenliği ve yasa önünde eşit hakka sahip olmaları esastır. Devlet de bir tüzel kişi olarak özel hukuk alanında gerçek kişilerle aynı haklara sahiptir. Kamu hukuku alanında ise, bu şekilde bir eşitlik ilkesi olmayıp, devletin egemenliği esastır.

IV.1.1. Kamu Hukukunun İlkeleri

Kamu hukuku, fertlerin, devlet, vilayet, belediye ve köyler gibi hakimiyeti üstün kamu gücünü elinde tutan kurumlar ile olan ilişkilerini düzenleyen hukuk ilkeleridir. Devlet kuruluşu, bu kuruluşun işleyişi ve kamu hizmetleriyle ilgili esas ve kuralların saptanması, devlet ve diğer kamu tüzel kişilerinin organlarının ve kamu görevlilerine ait yetki ve

sorumlulukların gösterilmesi bu hukuk dalını ilgilendirmektedir (Küçükmeriç 1987:15-17).

IV.1.2.Özel Hukukun İlkeleri:

Özel hukuk dalında, taraflar -gerçek kişiler, tüzel kişiler, Devlet ve diğer kamu tüzel kişileri- arasında hak yönünden eşitlik mevcuttur. Toplum veya devlet yararı ön planda değildir. Özel hukukta temel ilke, şahısların hak ve eşitliğidir. Gerçek ve tüzel kişiler hukuki ilişkilerde aynı haklara sahiptir. Özel hukukun önemli özelliklerinden biri de yapılan sözleşmelerin yasalardan önce gelmesidir. Yasaya, genel ahlaka ve kamu düzenine aykırı olmayıp hukuksal açıdan geçerli sözleşmeler yasadan önce uygulanmaktadır. (Küçükmeriç 1987:16-20)

IV.1.3.Kamu Hizmetlerinin Niteliği

Kamu hizmetleri geniş yönetsel çevreye sahip tüm büyük örgütlerde görülen özellikleri taşıyan bir örgütlenme gerektirmekle birlikte, bazı özellikleriyle de farklılık göstermektedir. Bunun en önemli nedeni, kamu örgütlerinin siyasetten etkilenmeleridir. Çünkü, toplumsal sorunlara çözüm üretmeye çalışan hükümetlerin karmaşık sorumluluklarını yürütebilecek bir uygulama gücüne gereksinimleri vardır. Bu uygulama gücü kamu kurumları olarak karşımıza çıkmaktadır. (Ergun 1997:7)

Kamu kurumları, yürütme organı yanında yasama ve yargı organının ve kamuoyunun da kamu yönetimi eylem ve işlemleri üzerinde denetim ve gözetimine açıktırlar. Çünkü, kamu kurumları, çoğu kez yasalarla kurulan, yürütme organınca yönlendirilen ve yargı denetimine açık örgütlerdir. Ayrıca, kamu hizmetlerinin örgütlenmesi işbölümü ve eş güdümü gösteren teknik bir niteliğe sahiptir. Temel çalışma birimlerinin belirlenmesi, bunların bir yönetim hiyerarşisi içinde

bütünleştirilmesi, üst yönetim organlarının plan ve programlarla hedefleri ve uygulamaları saptaması, denetim sağlanması, iletişimin düzenli gerçekleştirilmesi gibi konular yasal olarak düzenlenmiştir (Ergun ve Polatoğlu 1984:100-106).

Kamu kurumlarının sunmakla yükümlü oldukları kamu hizmeti kavramı, yönetim hukukçularınca:

"devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimleri altında genel ve kolektif ihtiyaçlarını karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş devamlı ve muntazam faaliyetler"

olarak tanımlanmaktadır. (Bilgin,1993:172)

Tanımlarda kamu hizmeti genellikle, bir etkinlik iş ve uğraş olarak ifade edilmiştir. Ancak, kamu hizmeti bu anlamı dışında bir de belli bazı işleri yapmakla görevli kamu örgütleri anlamı da taşımaktadır.¹

Buna göre, 1982 Anayasası'nın 126. maddesi, 3. paragrafında

"kamu hizmetlerinin görülmesinde verim ve uyum sağlamak amacıyla, birden çok ili içine alan merkezi idare teşkilatı kurulabilir. Bu teşkilatın görev ve yetkileri kanunla düzenlenir" ifadesinde, kamu hizmeti bir etkinlik, iş ve uğraş olarak kullanılırken, 70. maddede;

"Her Türk vatandaşı kamu hizmetine girme hakkına sahiptir.Hizmete alınmada görevin gerektirdiği niteliklerden başka ayırım gözetilemez" ifadesinde kamu hizmeti, 'kamu örgütü' anlamında kullanılmıştır.²

Görüldüğü gibi kamu kurumları, kamunun ihtiyaçlarındaki artış ve çeşitlenme sonucunda gerekli hizmetlerin verilmesi amacıyla

¹ T.C.Anayasası ve Millet Meclisi İç Tüzüğü, (1995),90

² T.C.Anayasası ve Millet Meclisi İç Tüzüğü, (1995),92

oluşturulan kurumlardır. Bir hizmetin kamu hizmeti olarak adlandırılabilmesi için; (Gözübüyük 1976;Küçükmeriç 1987)

- a) Hizmetin kamu yararına ya da kamuya sunulmuş olması,
- b) Hizmetin kamu tüzel kişilerince veya bunların denetiminde özel kişilerce sunulması,
- c) Hizmetin kamu hukuku kurallarına uygun olması gerekmektedir.

a) **Kamu yararı:** kamu yararı kavramı, kamu hizmetlerinin kamuya ilişkin olduğunun ilk göstergesidir. Çünkü, kamu yararı herhangi bir faaliyete devlet ya da kamu faaliyeti özelliği kazandırmakta ve hizmetin kamu hukukuna uygunluğunun bir ölçüsü olmaktadır.

Devletin kamuya yararlı olmak için var olması genel yaklaşımı çerçevesinde kurulan kamu yönetimi, o ülkede yaşayanlara kamunun ihtiyaç duyduğu mal ve hizmetleri üretmek ve sunmakla yükümlüdür. Bu bağlamda kamu yönetiminin, kamu hizmetini sunarken temel alması gereken ilke, 'kamuya yararlı olması' ilkesidir.

b) **Kamu tüzel kişiliği:** Verilen hizmetin kamu hizmeti sayılabilmesi için hizmetin, kamu tüzel kişilerince ve/veya bunların denetimi altında özel girişimlerle sunulması gerekmektedir. Bu nedenle, kamu hizmetlerinin sunulmasını gerçekleştirmek üzere oluşturulan bu kamu tüzel kişilere, özel hukuk hükümlerine tabi olan özel girişimlerden ayırmak amacıyla, kamu tüzel kişiliği adı verilmektedir.

c) **Kamu hukuku kuralları:** Devlet kuruluşu, bu kuruluşun işleyişi ve kamu hizmetleriyle ilgili esas ve kuralların saptanması, devlet ve diğer kamu tüzel kişileri organlarının ve kamu görevlilerine ait yetki ve sorumlulukların gösterilmesi kamu hukuku dalının alanı içindedir. Kamu

hukuku, fertlerin, devlet, vilayet, belediye ve üstün kamu gücünü elinde tutan kurumlarla olan ilişkileri düzenler.

Kamu hizmetlerinin sunulmasında uyum ve verim sağlayarak, kamu hizmetlerinin kamuya yararlı olabilmesi ise günümüzde kalite uygulamaları ile başarılan bir konu olarak gündeme gelmiştir.

IV.1.3.1. Kamu Hizmetleri Ve Kalite Anlayışı

Kalite sözcüğü "bir şeyin iyi ya da kötü olması özelliği,niteliği" sözlük anlamını¹ taşımakla birlikte, bugün kalite sözcüğü "müşterilerin gereksinimlerine uygunluk" olarak tanımlanmaktadır (Kavrakoğlu 1998:47).

Bunun yanısıra, ürünle birlikte veya üründen bağımsız olarak verilen hizmet için de kalite arayışı sözkonusu olabilmektedir. Çünkü, kalite, hizmette etkinliğin ve verimliliğin göstergesi sayılmaktadır. Hizmette kalitenin sağlanması zamana uymanın, geleneksel üretim ve yönetim anlayışı yerine modern yönetim teknik ve teknolojilerinin kullanılması anlamına gelmektedir (Bilgin 1995:177-179).

Kamu yönetiminde kaliteli hizmet, öncelikle alınan yönetsel kararların, bu kararları her düzeyde uygulayanların ve hizmetin verildiği kitlelerin kaliteli hizmet anlayışı ile yakından ilgilidir. Kamu hizmeti veren kuruluşlar toplum yaşamında önemli işlevleri yerine getirmektedirler. Bu kuruluşlarda hizmet kalitesinin iyileştirilmesi etkinlik ve etkililiğin geliştirilmesi, kayıpların azaltılması büyük önem taşımaktadır. Bir başka deyişle, toplumun her kesiminde kaliteli hizmet anlayışı olmalıdır. Kaliteli yönetim, sadece ürün ve hizmet kalitesini tanımlayan bir kavram olmaktan çok çağdaş bir yönetim anlayışı olarak kabul edilmektedir. Toplam kalite yönetimi bir taraftan *kaliteyi* yükseltirken, bir taraftan

¹ "Kalite". Türkçe Sözlük (1998), 769.

verimliliği artırmaktadır. Kaliteli hizmet anlayışı, hizmet edilenlerin beklentileriyle odaklanan bir yönetim stratejisidir. (Walsh 1991;Gözlü 1995;Kavrakoğlu 1998).

Kamu hizmetlerinde eşitlik, süreklilik, düzenlilik, yeterlilik ve etkililik kaliteyi sağlayan unsurlar olarak kabul edilmektedir. Kamu hizmetlerinde eşitlik hizmetin verilme miktarı ve verilmiş şeklinde vatandaşlar arasında bir ayırım gözetilmemesi olurken, süreklilik; hizmetlerin devletin varlığını sürdürmesinin bir gereği olarak hiçbir kesinti olmadan düzenli ve sürekli yürütülmesini tanımlamaktadır. Kamu hizmetleri açısından işleyiş kesintiye uğrayan bir devlet demokratik toplumlarda düşünülemez. Devlet bu sürekliliği sağlamak ve düzenli şekilde verebilmek için çeşitli hukuk normlarına başvurur. Kanun, tüzük ve yönetmelik gibi hukuki normlarla hizmetin genelliği ve objektifiği sağlanmış olur. Kamu hizmetlerinde yeterlilik ise hizmeti veren kamu örgütünü doğrudan ilgilendirirken, etkililik hizmetten yararlananlar açısından düşünülmesi gereken bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Hedeflere ulaşma derecesi olarak tanımlanan etkililik kavramı, kamu hizmetlerinde verimlilik kavramının yerine kullanılmaktadır. (Bilgin 1995:176-178)

Tüketici tatminini amaçlayan, stratejik ve tümleşik bir yönetim sistemi olan toplam kalite yönetiminin uygulandığı örgütler, bugünün tüketici gereksinimlerinin tatmin edilmesi yanında sürekli iyileştirmeyi gözetilen ve geleceğe yönelik hedefleri olan, dinamik ve esnek yapılanmalardır. Bu anlayışa göre kalite, gerek ürün ve hizmetlerin kullanıcıları olan tüketiciler ve gerekse kamu hizmeti veren kuruluşlar açısından bir değer ifade etmektedir. Bu kuruluşlar stratejik planlama ufkuна sahip örgütler olmaları yanında talep ve çevrede ortaya çıkabilecek değişimlere kolaylıkla uyum sağlayabilen dinamik ve esnek bir yapıya sahiptirler. (Peşkircioğlu 1995:31-33)

Kamu hizmetlerinin etkili, düzenli, yeterli ve eşit olarak sunulmasına olanak sağlaması nedeniyle, bürokratik yapılanmanın hakim olduğu kamu kurumlarında, kurumların amaçlarına ulaşabilmeleri ve örgütsel kısıtları aşabilmeleri kalite uygulamalarından yararlanmakla gerçekleştirilebilmektedir. Aynı yaklaşımla bilgi hizmetlerinin de gereksinimlere uygun olarak sunulabilmesi örgüt yönetimi, örgüt çalışanları ve bu hizmetlerden yararlananların işbirliği ve eş güdüm içinde çalışmalarını gerektirmektedir. Bilgi hizmetlerinde kalite uygulamalarının yeni bir kavram olmadığı, hizmetlerin her zaman için "kullanıcı odaklı" olarak düzenlenmesinden anlaşılmaktadır. Hizmetlerden yararlananlar ile işbirliği geliştirmek, iletişimin etkin olmasını sağlamak, teknolojiye dayalı hizmetlerin verilmesinde eş güdüm içinde hareket etmek, bilgi hizmetlerinin planlanması süreci içinde yer almak hizmetlerin kalitesini yükseltecektir. (Üstün 2001:205-213)

IV.1.3.2. Kamu Hizmetlerinde Eş Güdüm

Eş güdüm, farklılaşmış eylemlerin biraraya getirilmesi ve örgüt hedeflerine ulaşmada bu eylemlerin uyumlu bir biçimde gerçekleştirilmesini sağlama sürecidir.¹ Bir başka deyişle eş güdüm, eylem birliği demektir. Bu eylemler ise planlama, örgütlenme, insan kaynakları ve denetim gibi etkinlikleri kapsar. İşbirliği kavramı kişilerarası yardımlaşma esasına dayanırken eş güdümde bir zorunluluk söz konusudur. Üst-ast arasında yetki devrini de kapsayan eş güdüme dikey eş güdüm, aynı düzeydeki birimler arasında eş güdüm sağlanmasına yatay eş güdüm denir. Çapraz eş güdüm ise örgütün diğer birimlerine hizmet sunan birimin yaptığı eş güdümdür. Örgütlerde bilgi işlem birimlerinin yaptığı eş güdüm bu türde bir eş güdümdür. (Ergun ve Polatoğlu 1984:98-100)

¹ "eş güdüm". Türkçe Sözlük (1998),.735.

IV.2. EKONOMİ ALANINDAKİ KAMU KURUMLARI

IV.2.1.Genel Durum:

Küreselleşme denilen sürecin yaşandığı günümüzde Türkiye de uluslararası gelişmelerden etkilenmiş, dışa açılma, finans ve ürün piyasalarının serbestleşmesi, teknoloji alanında altyapı yatırımlarının artırılması gibi konularda küreselleşmenin olumlu etkileri gözlemlenmiştir. Önümüzdeki beş yılda Türkiye'nin aşması gereken sorunlar Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planında (2001) şöyle özetlenmektedir:

-Avrupa Birliği'ne hazırlık sürecinde kurumsal ve hukuksal altyapıların oluşturulması;

-Ekonomik istikrar programlarının hedeflerine ulaşması;

-Makroekonomik istikrar içinde kalkınmanın sürdürülmesine olanak sağlayacak yapısal reformların hazırlanarak uygulanması.

-Kamu yönetiminde etkinlik sağlayarak ve adalet hizmetlerini modern toplumun gereklerine uygun hale getirerek yaşamın kolaylaştırılması suretiyle toplumsal birikimin daha verimli bir şekilde kullanılmasına olanak sağlanması;

-Ulusal ve uluslararası düzeyde bilgiye erişimin kolaylaştırılarak bilgi kullanımının yaygınlaştırılması için, gerekli hukuki ve kurumsal düzenlemelerin yanısıra bilişim ve iletişim teknolojileri altyapısının geliştirilmesi.

Sekizinci Plan hedeflerine bakıldığında özellikle kamu otoritelerinin ekonomik ve mali kararları almasına ve uygulamasına katkıda bulunan ekonomik ve mali yönetimi oluşturan kamu kuruluşları

önem kazanmaktadır. Merkezi düzeyde örgütlenen ekonomik ve mali yönetimin temel yapı taşlarını :¹

- (a) Bakanlar Kurulu
 - (b) Bakanlıklararası kurul ve komiteler
 - (c) Başbakanlık
 - (d) Başbakanlığa bağlı kuruluşlar
 - (e) Bakanlıklar
- oluşturmaktadır.

Türkiye’de ekonomik ve mali yönetimin örgütsel yapısı bu ana yapılanmaya göre gerçekleşmektedir. Özellikle 24 Ocak 1980 sonrasında başlayan ve 1983’den itibaren yapılan kamu yönetimine ilişkin düzenlemelerle kamu kurumlarında önemli yapısal değişiklik uygulamaları görülmektedir. Bu dönemdeki uygulamaları görebilmek için öncelikle Planlı dönemde yapılan çalışmalar gözden geçirmek gerekmektedir.

Ekonomik ve mali yönetimle ilgili bakanlıklar açısından 1960 sonrasında ilk kez kurulan iki bakanlık görülmektedir. Bunlardan birincisi 1963 tarihinde kurulan Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığıdır. İkinci olarak da Dış Ekonomik İlişkiler Bakanlığı 1971 yılında kurulmuştur. Planlı döneme geçiş öncesinde kurulmuş olan Maliye, Ticaret, Tarım, Gümrük ve Tekel ile Sanayi Bakanlıkları 1983 yılına kadar etkinliklerini sürdürmüşlerdir. Ekonomik ve mali yönetim açısından 1983 yılındaki düzenlemelerde bir başka gelişme olarak, Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı’nın kurulduğu görülmektedir.

¹ Araştırmanın bu bölümünde “ Kamu Yönetimi Araştırması:Mali ve Ekonomik Kuruluşlar Araştırma Raporu; Ankara:TODAİE,1992” den yararlanılmıştır.

Planlı dönemde ekonomik yönetim açısından örgütlenmeye bakıldığında Bakanlıklararası kurul ve komiteler dikkat çekmektedir. Ekonomik yönetim açısından çeşitli görev, yetki ve sorumluluklar yüklenmiş olan bakanlıklararası işbirliğinin sağlanabilmesi için kurul ve komitelere ihtiyaç duyulmuştur.

Başbakanlık ise ekonomik yönetimde işbirliği işlerinden çok uygulama işlevini de üstlenmiş görülmektedir. Başbakanlığın kuruluş amacı, bakanlıklar arasında işbirliği sağlamak, Hükümetin genel siyasetinin yürütülmesini gözetmek, Devlet teşkilatının düzenli bir biçimde işlemlerini sağlamak, Anayasa ve kanunlarla Başbakan'a verilen görevleri yerine getirmektir. Başbakanlık'a doğrudan bağlı ekonomik mali kuruluşlar şunlardır:

- Yüksek Planlama Kurulu
- Para-Kredi ve Koordinasyon Kurulu
- İstihdamı Geliştirme Yüksek Koordinasyon Kurulu
- Avrupa Birliği İç Ekonomik ve Teknik Koordinasyon Kurulu
- Özelleştirme Yüksek Kurulu
- Ekonomik ve Sosyal Konsey

Başbakan'a karşı sorumlu ve Başbakanlık'a bağlı kurum ve kuruluşlar ise şöyledir:

- Toplu Konut İdaresi Başkanlığı
- GAP Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı
- Hazine Müsteşarlığı
- Dış Ticaret Müsteşarlığı
- Gümrük Müsteşarlığı
- Devlet İstatistik Enstitüsü
- Özelleştirme İdaresi Başkanlığı
- Türk İşbirliği ve Kalkınma İdaresi Başkanlığı

-Avrupa Birliği Genel Sekreterliği

Ekonomik ve mali yönetimle ilgili olarak Türk kamu yönetimi düzeni içinde özerk ve tarafsız kurumlar da bulunmaktadır:

-Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası

-Türkiye Kalkınma Bankası

-Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanlığı

-Sermaye Piyasası Kurulu

-Rekabet Kurumu Başkanlığı

tüzel kişiliği olan özerk kurumlar olarak karşımıza çıkmaktadır. ¹

IV.2.2.Ekonomi Alanındaki Kamu Kurumlarının rgt Yapıları:

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmada ele alınan kuruluşlar olarak DİE, DPT, Dış Ticaret Msteşarliğı, Hazine Msteşarliğı, Rekabet Kurumu, SPK ve TCMB'nin kuruluş amaçları, statü ve görevlerini belirlemek üzere bu kurumların kuruluş yasaları ile bu yasalarda değişiklik yapan yasalar incelenmiştir. Yasaları incelendiğinde, DİE, DPT, Dış Ticaret Msteşarliğı, Hazine Msteşarliğı'nın Başbakanlık'a bağlı kuruluşlar olduğu, Rekabet Kurumu, SPK ve TCMB'nin ise tüzel kişiliği olan özerk kamu kurumları olduğu görülmektedir. Bu araştırmada ele alınan DİE, DPT, Dış Ticaret Msteşarliğı, Hazine Msteşarliğı, Rekabet Kurumu, SPK ve TCMB'nin

kuruluş amaçları, statü ve görevleri ise şöyledir:

¹ T.C.Devlet Teşkilatı Rehberi (Eylül 2002)

IV.2.2.1.Devlet İstatistik Enstitüsü

Toplumların geleceği görebilmesi, planlayabilmesi ve gelişebilmesi için istatistiki bilgilerin büyük önemi bulunmaktadır. Ulusal, uluslararası, sosyal ve ekonomik gelişme hedeflerinin belirlenebilmesi ve bu hedeflerin başarısı güncel, güvenilir istatistiklerle sağlanmaktadır. Doğru bilgi, doğru yorum ve doğru karar sürecinde araştırmacılar, politikacılar, karar alıcılar çalışmalarında istatistiki bilgileri etkin olarak kullanmaktadırlar.

Türkiye'de istatistik çalışmalarına bakıldığında Cumhuriyet öncesinde 19.yüzyılın başından itibaren merkezde ve taşrada istatistik bürolarının açıldığı ve yapılan sayımların kayıtlarının kısmen de olsa saklandığı görülmektedir.¹

Türkiye'nin istatistik bilgilerini üretmek üzere 1926 yılında Atatürk'ün direktifleri ile Merkezi İstatistik Dairesi adı altında çalışmalarına başlayan Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE) çalışmalarını 1930 yılına kadar sürdürmüştür. 1930 yılında İstatistik Umum Müdürlüğü adını almıştır. 1980 yılında Ekonomik İstikrar Tedbirleri ile birlikte istatistik alanında yeniden yapılanmaya gidilmiş, 1984 yılında 219 sayılı KHK² ile DİE yeniden yapılandırılmıştır. 1989 yılında 357³ ve 367⁴ sayılı KHK 'ler ile değişiklikler yapılan DİE yapısında en son değişiklik 1990 yılında 403⁵ sayılı KHK ile günün ihtiyaçlarına yönelik yapıyı gerçekleştirecek düzenlemeler yapılmıştır. Son düzenlemeler ile idari ağırlıklı yapıdan bilimsel ve teknik ağırlıklı bir yapıya geçilerek istatistik çalışmalarının gelişmesi yönünde adım atılmıştır.

1

² 18.6.1984 tarih, 18435 sayılı T.C.Resmi Gazete

³ 2.3.1989 tarih , 20096 sayılı T.C.Resmi Gazete

⁴ 4.5.1989 tarih, 20158 sayılı T.C.Resmi Gazete

⁵ 23.2.1990 tarih, 20442 sayılı T.C.Resmi Gazete

İlgili KHK 'de DIE'nin görevleri şöyle belirtilmektedir:

a) Ülkenin iktisadi, sosyal, kültürel ve demografik yapısı ile ilgili her türlü istatistik veriyi derlemek, değerlendirmek ve yayımlamak,

b) Kalkınma planı ve yıllık programların hazırlanması, uygulanması ve takibi ile alınacak ekonomik karar ve tedbirlerin sonuçlarının izlenmesi safhalarında gerekli görülen verileri öncelikle derlemek ve değerlendirmek,

c) Bilimsel araştırma ve teknikleri takip etmek ve Enstitü faaliyetlerini kamuoyuna duyurmak amacıyla ulusal ve uluslararası seminerler, konferanslar ve toplantılar düzenlemek, ekonomik, sosyal, kültürel konularda istatistik altyapısını oluşturacak verileri kapsayan bir bilgi bankası kurmak ve devamını sağlamak amacı ile bilgi derleme, veri işleme teknolojisi ve dağıtım yöntemlerinde gerekli yenilikleri yapmak,

d) Sonu (0) ile biten yıllarda Genel Nüfus Sayımı, sonu (3) ile biten yıllarda Genel Sanayi ve İşyerleri Sayımı, sonu (1) ile biten yıllarda Genel Tarım Sayımı yapmak, ayrıca ihtiyaç görülen diğer konulardaki genel sayımlar, anket ve araştırma projelerini planlamak, uygulamak, süresinde sonuçlandırarak istatistiki bilgileri kullanıcı amaçlarına uygun biçimde, bilimsel ve uluslararası standartlarda yayımlamak,

e) İstatistik tanım ve standartlarını tespit etmek, istatistik metodlarını geliştirmek, istatistik analiz ve etüdlerini yapmak,

f) Kurumun görev alanına giren konularda üniversite ve diğer eğitim kurumlarıyla işbirliği yaparak ulusal ve uluslararası eğitim ve araştırma merkezleri kurmak, Enstitü personeliyle diğer kurum ve kuruluşların elemanları için istatistikle ilgili konularda kısa süreli kurslar ve uzun süreli eğitim programları düzenlemek. Yabancı uyruklular da bu eğitimlerden yararlandırılabilirler,

g) Kamuoyu araştırmaları yapmak, diğer kuruluşların bu konudaki çalışmalarına yardım etmek,

h) Kamu kurum ve kuruluşları ile özel idare, belediye ve diğer gerçek ve tüzeli kişilerin istatistik çalışmalarına yardımcı olmak ve koordinasyonu sağlamak,

i) İstatistiklerin derlenmesinde ve düzenlenmesinde kamu ve özel kuruluşların uygulamalarıyla ilgili ilkeleri tespit etmek ve hangi kamu kuruluşlarının hangi konularda istatistik derleyip düzenleyeceklerini ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yaparak kararlaştırmak

j) İstatistik alışmaları için gerekli olan; adres, hava fotoğrafı, harita, kroki ve benzeri belgeleri derlemek; kütük, kayıt sistemi ve numaralama çalışmalarını düzenlemek ve bu konularda ilgili kamu kuruluşlarıyla işbirliği yapmak.

DİE fonksiyonlarını merkez ve taşra teşkilatından oluşan birimlerle yerine getirmektedir. DİE birimleri geleneksel örgüt yapısı altında 6 ana yapıda örgütlenmiştir.¹ (Ek 1)

1. Üst yönetim birimi olarak Enstitü Başkanlığı, işlevsel (görevsel) temele,
2. Ana faaliyet birimleri bakımından, ürün/hizmet türü temeline,
3. Alt yapı birimleri açısından, işlevsel temele,
4. Danışma birimleri açısından, işlevsel temele,
5. Yardımcı (destek) hizmet birimleri açısından, işlevsel temele,

¹ <http://www.die.gov.tr>

6. Bölge teşkilatları açısından da, bölgesel (coğrafi) temele,

DİE, geleneksel örgütlenme özelliklerine göre; dikey ve yatay iş bölümü, hiyerarşi, kumanda birliği, uzmanlık, işin parçalara bölünmesi, denetim alanının sınırlılığı ve benzeri. yönetim ilkelerinin etkisinde şekillenmiştir.

DİE'nin ana faaliyet birimleri:

- a) Tarım ve Sanayi İstatistikleri Dairesi Başkanlığı
 - b) İşgücü, Hizmetler, Fiyat İstatistikleri ve İndeksler Dairesi Başkanlığı
 - c) Sosyal İstatistikler Dairesi Başkanlığı
 - d) Ulusal Hesaplar Dairesi Başkanlığı
 - e) İstatistik ve Ekonometrik Yorumlar Dairesi Başkanlığı
 - f) Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı
 - g) Avrupa Birliği Koordinasyon Dairesi Başkanlığı
 - h) Çevre Bilgileri Koordinatörlüğü
 - i) Nüfus ve Demografi Analizleri Merkezi
 - i) Araştırma, Tetkik ve İstatistik Teknikler Dairesi Başkanlığı
 - j) Teknik İşler Dairesi Başkanlığı
 - k) Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
 - l) Bilgi Sistemleri Birimi Koordinatörlüğü
-

m)Eğitim Merkezi Koordinatörlüğü

n) Danışma birimleri..

o) Hukuk Müşavirliği

p) Araştırma-Planlama ve Koordinasyon Dairesi Başkanlığı

r) İstatistik Müşavirliği

s) Yardımcı (Destek) birimleridir.

DİE faaliyetleri sonucunda çeşitli süreç ve yöntemlerle elde ettiği istatistik , indeks, parite, yorum, tahmin, projeksiyon, input-output tabloları, muhasebe rakamlarının dışında ayrıca, istatistik araştırmalarının kalitesini artırmak, istatistik metodolojisi ve uygulamasını geliştirmek, literatürün tartışılması ve istatistik uygulamalarıyla ilgili araştırmaların ele alınması amacıyla da bir araştırma dergisi¹ yayınlamaktadır.

DİE Ana hizmet birimleri içinde yer alan ve araştırmada ele alınan Araştırma, Tetkik ve İstatistik Dairesi Başkanlığı, sayım ve anketlerin uygulama metodlarını belirleme, örnekleme planlarını hazırlama, istatistiki bilgi derleme metodlarını geliştirme, istatistiki bilgilerin etüt ve analizini yapma, istatistik standartları uluslararası düzeyde belirleme, araştırma ve anketlerin bilimselliğini araştırma ve yönlendirme etkinliklerini yürütmektedir.

IV.2.2.2. Devlet Planlama Teşkilatı

Planlama kavramı modern ekonomi biliminin kalkınma için geliştirdiği bir yöntem, bir araç ve tekniği açıklamaktadır. Özellikle

gelişmekte olan veya az gelişmiş olarak nitelenen ülkelerde hızlı ve dengeli kalkınmanın sağlanması için, devletin iktisadi ve sosyal hayata müdahalesi gerekli görülmektedir. Planlama da bu müdahalenin yöntemlerinden birini oluşturan teknik olarak kabul edilmektedir. (Talas 1969:120-126)

Sosyo ekonomik hayata devletçe yapılan müdahalenin kapsamı o ülkedeki planlama anlayışının niteliğini de belirlemektedir. Serbest piyasa ekonomisi olarak adlandırılan ekonomik düzende ekonomi ile ilgili kurumlar gerekli ölçülerde yönlendirilip yönetilerek, eldeki sınırlı kaynakların etkin bir şekilde kullanılması ve bu yolla kalkınmanın sağlanması amaçlanır.

Türkiye'deki planlama anlayışı orta vadeli plan olarak beş yıllık dönemler halinde hazırlanmaktadır. Planlı dönemin başlangıcı olan 1960 yılından günümüze kadar sekiz adet kalkınma planı hazırlanmıştır.

Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) 1950'li yılların sonu ve 1960'ların başında ekonomik sorunların demokratik sistem içinde, ancak ekonominin tümünü kapsayan planlı bir kalkınma çabası ile çözümleneceği fikrinin kamuoyunda kabul görmesi sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu durum 1961 Anayasası'nın ¹ Kalkınma Planı ve DPT başlıklı 129. maddesinde şöyle belirtilmektedir:

"İktisadi, sosyal ve kültürel kalkınma plana bağlanır. DPT'nin kuruluşu ve görevleri, planın hazırlanmasında, yürürlüğe konulmasında ve uygulanmasında gözetilecek esaslar ve planın bütünlüğünü bozacak değişikliklerin önlenmesini sağlayacak tedbirler özel kanunla düzenlenir."

Buna bağlı olarak kaynakların verimli kullanılması ve kalkınmanın hızlandırılması, ülkenin ekonomik, sosyal ve kültürel

¹ Journal of Statistical Research vol 1:2002-

planlama hizmetlerinin bir bütünlük içerisinde etkin, düzenli ve sürekli olarak görülebilmesi amacıyla 30 Eylül 1960 tarihinde kurulmuştur. DPT'nin yeniden düzenlenmesi; 16/6/1994 tarihli ve 4004 sayılı Kanunun verdiği yetkiye dayanılarak, 540¹ sayılı KHK ile yapılmıştır.

Yüksek Planlama Kurulu, Para, Kredi ve Koordinasyon Kurulu, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı'ndan oluşan müsteşarlık genel bütçe içinde yer alan bir kuruluştur. Kuruluş yasasına göre Devlet Planlama Teşkilatı'nın görevleri:

- a) Ülkenin doğal, beşeri ve iktisadi her türlü kaynak ve imkanlarını tespit ederek, takip edilecek iktisadi, sosyal ve kültürel politika ve hedeflerin belirlenmesinde Hükümete müşavirlik yapmak,
- b) Hükümetçe belirlenen amaçlar doğrultusunda kalkınma planları ile yıllık programları hazırlamak,
- c) Bakanlıkların ve kamu kurum ve kuruluşlarının iktisadi, sosyal ve kültürel politikayı ilgilendiren faaliyetlerinde koordinasyonu sağlamak, uygulamayı etkin bir biçimde yönlendirmek ve bu konularda Hükümete müşavirlik yapmak,
- d) Uluslararası kuruluşlarla iletişim içerisinde çalışarak ileriye dönük stratejiler geliştirmek ve topluma perspektif sağlayan politika önerilerini katılımcı bir yaklaşımla belirleyerek özel kesim için orta ve uzun dönemde belirsizlikleri giderici genel bir yönlendirme görevini yerine getirmek,
- e) Kalkınma planlarının ve yıllık programların başarı ile uygulanabilmesi için ilgili kurum ve kuruluşların ve mahalli

¹ 5.10.1960 tarih, 10621 sayılı T.C.Resmi Gazete

idarelerin kuruluş ve işleyişlerinin iyileştirilmesi konusunda görüş ve tekliflerde bulunmak,

f) Kalkınma planlarının ve yıllık programların uygulanmasını izlemek ve koordine etmek, değerlendirmek ve gerektiğinde kalkınma planlarında ve yıllık programlarda usulüne uygun değişiklikler yapmak,

g) Maliye, para, dış ticaret ve kambiyo politikalarının kalkınma planı ve yıllık programların hedefleriyle uyum içinde uygulanması konusunda Hükümete müşavirlik yapmak,

h) Özel sektör ve yabancı sermaye faaliyetlerinin plan hedef ve amaçlarına uygun bir şekilde yürütülmesini düzenleyecek teşvik ve yönlendirme politikalarının genel çerçevesini hazırlamak ve Hükümete teklif etmek,

ı) Kalkınmada öncelikli yörelerin daha hızlı bir şekilde gelişmesini sağlayacak tedbirleri tespit ve teklif etmek, uygulamayı izlemek ve koordine etmek,

j) Kalkınma planı ve yıllık programlardaki ilke ve hedeflere uygun olarak, uluslararası ekonomik kuruluşlarla ilişkilerin geliştirilmesinde, temas ve müzakerelerin yürütülmesinde gerekli görüş ve tekliflerde bulunmak,

k) Bölgesel veya sektörel bazda gelişme programları hazırlamak.

Müsteşarlık Teşkilatı ana hizmet birimleri, danışma birimleri ve yardımcı birimlerden oluşmaktadır: (Ek 2)

¹ 24.6.1994 tarih, 21970 sayılı T.C.Resmi Gazete.

(A) Ana Hizmet Birimleri:

a) Yıllık Programlar ve Konjonktür Değerlendirme Genel Müdürlüğü

b) Ekonomik Modeller ve Stratejik Araştırmalar Genel Müdürlüğü

c) İktisadi Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü

d) Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü

e) Bölgesel Gelişme ve Yapısal Uyum Genel Müdürlüğü

f) Avrupa Birliği ile İlişkiler Genel Müdürlüğü

g) Dış Ekonomik İlişkiler Genel Müdürlüğü

h) Yönetim Bilgi Merkezi

(B) Danışma Birimleri :

a) Müsteşarlık Müşavirleri

b) Hukuk Müşavirliği

(C) Yardımcı Birimler

a) Personel Dairesi Başkanlığı

b) İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı

c) Yayın ve Temsil Dairesi Başkanlığı

DPT'de İktisadi Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, Bölgesel Gelişme ve Yapısal Uyum Genel Müdürlüğü, Avrupa Birliği ile İlişkiler Genel Müdürlüğü, Dış Ekonomik İlişkiler Genel Müdürlüğü 'nde de araştırma

yapılıyor olmakla birlikte bu birimlerde asıl amaç yıllık program ve kalkınma planları ile ilgili çalışmalara katkıda bulunmaktır.¹²

Araştırma kapsamındaki birimlerden Ekonomik Modeller ve Stratejik Araştırmalar Genel Müdürlüğü'nün görevleri şöyledir:

- Kalkınma Planlarının makro dengesini oluşturmak,
- Yıllık Programların hazırlanmasına katkıda bulunmak,
- Genel olarak dünya ekonomisi, ülke ekonomileri, ulusal ve uluslararası stratejiler, sanayileşme, teknoloji ve benzeri konularda araştırmalar yaparak ekonomik modeller hazırlamak,
- Geliştirdiği makro modellerle ekonomik ve sosyal politikaların uzun dönemdeki etkileri konusunda öngörülerde bulunmak,
- Bölgesel ilişkilerle ilgili gelişmeleri ve stratejileri izleyerek alternatif stratejiler oluşturmak,
- Kalkınma Planlarının uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek,
- Bu konularla ilgili olarak uluslararası kurum ve kuruluşlarla ilişkide bulunmaktır.

Genel Müdürlük fonksiyonlarını Ekonomik Modeller ve Stratejik Araştırmalar Başkanlığı olarak iki başkanlık olarak yürütmektedir.

Araştırmada ele alınan birimlerden bir diğeri olan Yıllık Programlar ve Konjonktür Değerlendirme Genel Müdürlüğü'nün görevleri ise şöyledir:

- Kalkınma Planlarının makro dengesini oluşturmak,
- Yıllık Programların hazırlanmasına katkıda bulunmak,

¹ 24.6.1994 tarih 21970 sayılı T.C.Resmi Gazete

- Konjonktürel Gelişmeleri izlemek ve değerlendirmek,
- Kamu maliyesi, ödemeler dengesi, para, banka ve mali piyasalar konusunda gerekli araştırmalar yaparak önerilerde bulunmak,
- Kurumsal ve hukuki düzenlemelerle ilgili görüş bildirmek,
- İlgi alanındaki konularda uluslararası kuruluşlarla ilişkide bulunmak.

IV.2.2.3.Dış Ticaret Müsteşarlığı

İlk olarak 27 Mayıs 1934 tarihinde kabul edilen 2450 sayılı Kanun ile kurulan İktisat Bakanlığının görevleri kara ticareti, deniz ticareti, sanayi ve maden işlerini kapsayacak şekilde genişletilmiş ve dış ticaret konuları ile ilgili birimler ilk kez Dış Ticaret Reisliği (Türk Ofis) ismi altında toplanmıştır. ¹

27.5.1939 tarihinde 3416 sayılı Kanunla Ticaret Bakanlığı ismi ile yeniden kurulan Bakanlık bünyesinde yer alan ve yeni ismi Dış Ticaret Dairesi Reisliği olan Dış Ticaret Örgütü'nün görevleri:²

"Dış Ticaret münasebetlerinin tanzimine ve ticaret mukavele ve anlaşmaları aktine ait esasları tesbit ve bu mukavele ve anlaşmaların tatbikini ve dış ticaret münasebetlerinin inkişafını temine yarayacak tedbirleri ibraz ve tatbik eylemek ve umumiyetle sergi ve fuarların teşvik, himaye ve bunlara iştirak işleriyle meşgul ve ecnebi memleketlerdeki Türk Ticaret Odaları faaliyetleriyle alakadar olmaktır." ³

1

² 27.5. 1939 tarihli T.C.Resmi Gazete

³ 27.5. 1939 tarihli T.C.Resmi Gazete

13.12.1983 tarihli ve 188 sayılı sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile, bir taraftan Ticaret Bakanlığı bünyesindeki Dış Ticaret Genel Sekreterliği ile Standardizasyon Dairesi öte taraftan Maliye Bakanlığı bünyesindeki Hazine Genel Müdürlüğü ve Milletlerarası İktisadi İşbirliği Teşkilatı Genel Sekreterliği biraraya getirilmek suretiyle Başbakanlığa bağlı Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı kurulmuştur.

Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı 11 yıl hizmet gördükten sonra 9.12.1994 tarihinde kabul edilen 4059 sayılı Kanunla Başbakanlık'a bağlı Hazine Müsteşarlığı ve Dış Ticaret Müsteşarlığı isimleri ile iki ayrı kuruluş haline getirilmiştir. ¹

Söz konusu Kanuna göre, dış ticaret politikalarının belirlenmesine yardımcı olmak, bu politikalar çerçevesinde ihracat, ihracatı teşvik, ithalat, yurtdışı müteahhitlik hizmetleri ve ikili ve çok taraflı ticari ve ekonomik ilişkileri düzenlemek, uygulamak, uygulamaları izlemek ve geliştirmek görevlerini üstlenen Dış Ticaret Müsteşarlığı aşağıdaki ana hizmet birimlerinden oluşmaktadır. (Ek 3)

- a) İhracat Genel Müdürlüğü
- b) İthalat Genel Müdürlüğü
- c) Anlaşmalar Genel Müdürlüğü
- d) Avrupa Birliği Genel Müdürlüğü
- e) Serbest Bölgeler Genel Müdürlüğü
- f) Dış Ticarete Standardizasyon Genel Müdürlüğü
- g) Ekonomik Araştırmalar ve Değerlendirme Genel Müdürlüğü

İç ve dış ekonomik olayları izleyerek bu konulardaki bilgileri değerlendirmek ve Türkiye'nin dış ticaret istatistiklerini düzenlemek ise araştırmada ele alınan Ekonomik Araştırmalar ve Değerlendirme Genel Müdürlüğü'nün görevleridir.

IV.2.2.4. Hazine Müsteşarlığı

Osmanlı Devletinde Hazine, çeşitli aşamalardan geçtikten sonra, 1863 yılında Maliye Nezareti bünyesinde Hazine-i Vezne'nin kurulmasıyla son şeklini almıştır. Hazine-i Vezne, Cumhuriyet döneminde 1927 yılına kadar Maliye Vekaleti bünyesindeki konumunu korumuş, 1927 yılı Bütçe Kanunu ile 'Hazine-i Vezne ve Muamelat-ı Nakdiye Müdüriyeti'ne dönüştürülmüştür. 29 Mayıs 1936 tarih ve 2996² sayılı Kanun ile de 'Nakdiye Müdürlüğü'ne dönüştürülen Hazine, 10 Ağustos 1942 tarih ve 4286³ sayılı Kanun ile de 'Hazine Genel Müdürlüğü'ne dönüştürülmüştür.

13 Aralık 1983 tarih ve 188⁴ sayılı KHK ile Başbakanlık'a bağlı Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı oluşturulmuştur. Daha sonra, 8 Haziran 1984 tarih ve 232⁵ sayılı KHK ile bu birimler Genel Müdürlük olarak düzenlenmişlerdir. Bu KHK, bazı değişikliklerle 1986 yılında 3274⁶ sayıyla kanunlaşmıştır.

Müsteşarlık Merkez Teşkilatı 14 Ağustos 1991 tarih ve 436¹ sayılı KHK ile bir kez daha değişikliğe uğrayarak, Devlet Planlama Teşkilatı bünyesindeki, Teşvik ve Uygulama, Yabancı Sermaye ve Serbest Bölgeler Başkanlıklarını Genel Müdürlükler olarak bünyesine almıştır.

¹ 20.12.1994 tarihli T.C.Resmi Gazete

² 5.6.1936 tarih, 3322 sayılı T.C.Resmi Gazete

³ 14.8.1942 tarih, 5184 sayılı T.C.Resmi Gazete

⁴ 14.12.1983 tarih 18251 sayılı T.C.Resmi Gazete

⁵ 18.6.1984 tarih, 18435 sayılı T.C.Resmi Gazete

⁶ 25.4.1986 tarih, 19088 sayılı T.C.Resmi Gazete

Son olarak,16 Eylül 1993 tarih ve 508² sayılı KHK ile yeniden düzenlenen HDTM bir kez daha yapısal değişikliğe uğrayarak 9 Aralık 1994 tarih ve 4059³ sayılı Kanun ile Dış Ticaret'ten ayrılarak "Hazine Müsteşarlığı" adı ile bugünkü ad ve yapısına kavuşmuştur.

Bu Kanunun amacı; ekonomi politikalarının belirlenmesine yardımcı olmak ve bu politikalar çerçevesinde hazine işlemleri, kamu finansmanı, kamu iktisadi teşebbüsleri ve devlet iştirakleri, ikili ve çok taraflı dış ekonomik ilişkiler, uluslararası ve bölgesel ekonomik ve mali kuruluşlarla ilişkiler, yabancı ülke ve kuruluşlardan borç ve hibe alınması ve verilmesi, ülkenin finansman politikaları çerçevesinde sermaye akımlarına ilişkin düzenleme ve işlemlerin yapılması, bankacılık ve sermaye piyasası, yurt dışı müteahhitlik hizmetleri, sigorta sektörü ve kambiyo rejimine ilişkin faaliyetler ile yatırım ve yatırım teşvik faaliyetlerini düzenlemek, uygulamak, uygulamanın izlenmesi ve geliştirilmesine ilişkin esaslar tespit etmek amacıyla Hazine Müsteşarlığının, kurulmasına ve teşkilat, görev ve yetkilerine ilişkin esasları düzenlemektir.

Hazine Müsteşarlığı ana hizmet birimlerinin görevleri şunlardır: (Ek 4)

- a) Kamu Finansmanı Genel Müdürlüğü
- b) Kamu İktisadi Teşebbüsleri Genel Müdürlüğü
- c) Dış Ekonomik İlişkiler Genel Müdürlüğü
- d) Banka ve Kambiyo Genel Müdürlüğü
- e) Sigortacılık Genel Müdürlüğü
- f) Yabancı Sermaye Genel Müdürlüğü

¹ 14.8.1991 tarih, 3755 sayılı T.C.Resmi Gazete

² 16.9.1993 tarih, 21700 mükerrer sayılı T.C.Resmi Gazete

³ 20.12.1994 tarih, 22147 sayılı T.C.Resmi Gazete

g) Teşvik ve Uygulama Genel Müdürlüğü

h)Ekonomik Araştırmalar Genel Müdürlüğü

Ekonomik Araştırmalar Genel Müdürlüğü'ne ilgili yasa ile verilen görevler şöyledir:

-İç ve dış ekonomik olayları izlemek ve bu konulardaki bilgileri değerlendirerek ilgili istatistikleri düzenlemek,

-Makroekonomik bir model oluşturmak ve geliştirmek,

-Orta ve uzun vadeli makroekonomik senaryolar geliştirmek ve projeksiyonlar yapmaktır.

IV.2.2.5. Rekabet Kurumu

Piyasa ekonomilerinde işlerliğin sağlanması ve korunması için uygulanan ekonomik politikanın temel unsuru olarak kabul edilen rekabet, belirli bir piyasada çalışan girişimcilerin ekonomik konularda serbestçe karar verme hakkı olarak tanımlanmaktadır. (Arda 2002:766-767)

Rekabet piyasa ekonomisinin işlerliğini sağlayan araç durumundaki bir süreç olduğu için, rekabeti oluşturacak şartların bulunmaması durumunda piyasa ekonomisinin sağlıklı bir şekilde işlemesi de söz konusu olmamaktadır. Rekabet kanunları ve kurumları devletin ekonomide serbest rekabeti kurma ve bu düzeni koruma aracıdır. İşlevsel açıdan bakıldığında iktisadi zabıta görevi yapan bir kurum olan Rekabet Kurumu serbest Rekabet düzeninin korunmasını ve bu düzenin bozulmasına yönelik eylemler ortaya çıktığında yasada belirtilen yaptırımlarla bu düzeni yeniden kurmakla görevli kılınmıştır. Anayasa'nın 167. maddesi devlete para, kredi, sermaye, mal ve hizmet

piyasalarının sağlıklı ve düzenli işlemlerini sağlayıcı ve geliştirici tedbirleri alma; piyasalarda fiili veya anlaşma sonucu doğacak tekelleşme ve kartelleşmeyi önleme görev ve sorumluluğunu yüklemiştir.

Bu Anayasal hükmün bir gereği olarak, Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde mal ve hizmet piyasalarındaki rekabeti engelleyici, bozucu veya kısıtlayıcı anlaşma, karar ve uygulamalar ile piyasaya hakim olan teşebbüslerin bu hakimiyetlerini kötüye kullanmalarını önlemek amacıyla hazırlanan 4054¹ sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanunla Rekabet Kurumu uygulamalara başlamıştır.

Rekabet Kurumu, 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'u uygulamaktan sorumlu tek organdır. Aynı Kanun'un 20. maddesinde Kurumun görevini yaparken bağımsız olacağı, hiçbir organ, makam, merci ve kişiden emir ve talimat almayacağı belirtilerek idari ve mali özerkliği olan bir kurum olduğu hükme bağlanmıştır.

Rekabet Kurumunun ana hizmet birimleri şöyledir: (Ek 5)

- a) Araştırma Dairesi Başkanlığı
- b) Bilgi İşlem, İstatistik ve Enformasyon Dairesi Başkanlığı
- c) İnsan Kaynakları Dairesi Başkanlığı:

Araştırma Dairesi Başkanlığı:

-Rekabetin korunması konusunda yurt içi ve dışıyla ilgili periyodik görüşmelerde bulunarak sonuçlarını değerlendirir ve Rekabet Kurulu'na sunar,

¹ 13.12.1994 tarih, 22140 sayılı T.C.Resmi Gazete

-Piyasalarda sektör araştırmaları yapar ve ilgili veritabanını oluşturur,

-Kurumun alışma alanına giren konularda ekonomik araştırmalar yapar ve ekonomik gelişmeleri izleyerek kurul üyeleri ile birimlerine bilgi sunar

-Piyasalardaki gelişmeleri izleyerek strateji ve karar oluşum sürecine yardımcı olur ve yapılacak düzenlemelerin olası etkilerini değertendirir.

IV.2.2.6. Sermaye Piyasası Kurumu

Sermaye Piyasası Kurulu (SPK)1981 yılında 2499 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu ile kurulmuřtur¹. Yetkilerini kendi sorumluluğu altında bağımsız olarak kullanan, idari ve mali özerkliğe sahip düzenleyici bir kamu kurumudur. İlgili olduğu bakanlık, Başbakan tarafından görevlendirilen Devlet Bakanlığı'dır. Merkezi Ankara'da olan kurulun İstanbul'da bir temsilciliği bulunmaktadır. Kurul'un temel görevi Sermaye piyasasının güven açıklık ve kararlılık içinde çalışmasını, tasarruf sahiplerinin yani yatırımcıların hak ve yararlarının korunmasını sağlamasının yanısıra:

- Sermaye piyasalarının işleyiş kurallarını belirlemek,

- Piyasadan fon kullanan şirketlerin belli kurallara uygun olarak en iyi şekilde yararlanmalarını sağlamak,

- Sermaye piyasasına yatırım yapan tasarruf sahiplerinin hak ve yararlarını korumak,

- Piyasaların adil ve etkin çalışmasını sağlamaktır.

¹ 03.07.1981 tarihli T.C.Resmi Gazete

Kurul bu hedeflere Kanun, yönetmelik ve tebliğlerle düzenlemeler yaparak, piyasaların gözetim ve denetimini sağlayarak ulaşılmaya çalışmaktadır.

Sermaye Piyasası Kurulu, Kurul başkanı ve üyeleri ile Başkan'a bağlı olarak Kurul faaliyetlerini yürüten teşkilattan oluşur. Kurul çalışmaları Kurul Başkanı'na bağlı Başkan Yardımcılıkları altında çalışan hizmet birimleri tarafından hazırlanmaktadır. Bu birimler: (Ek 6)

- Denetleme Dairesi
- Ortaklıklar Finansmanı Dairesi
- Aracılık Faaliyetleri Dairesi
- Kurumsal Yatırımcılar Dairesi
- Araştırma Dairesi
- Muhasebe Standartları Dairesi
- Piyasa Gözetim ve Düzenleme Dairesi
- Hukuk İşleri Dairesi
- Bilgi İşlem İstatistik ve Enformasyon Dairesi
- İdari ve Mali İşler Dairesi'nden oluşmaktadır

Araştırma kapsamında Sermaye Piyasası Kurulu'nda ele alınan Araştırma Dairesi Başkanlığı; Kurul'un yetki alanına giren konularda ekonomik araştırmalar yapmak;ekonomik gelişmeleri değerlendirerek Kurul birimlerine bilgi sunmak; mali piyasaları izleyerek bu konularda araştırmalar yaparak strateji ve karar oluşum sürecine yardımcı olmak ve yapılan veya yapılacak düzenlemelerin olası etkilerini değerlendirmek ve geleceğe yönelik önerilerde bulunmak amacıyla simulasyon çalışmaları yapmakla yükümlüdür.¹

¹ 24.6.1982 tarih 17734 sayılı T.C.Resmi Gazete

IV.2.2.7. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası

Merkez Bankalarının, bugün hemen her ülkede dört ana işlev üstlendiği görülmektedir (Burstein 1991:3-8).

Ülke içindeki para arzı, dolayısıyla para piyasasını düzenlemek, bankacılık sistemini denetleyen kurum olarak ülkedeki kredi hacmini ve dağılımını ayarlamak, ülkenin altın ve döviz rezervlerini yönetmek, dış ödemelerini düzenlemek, devletin haznedarlığı ya da mali ajanlığı işlevini yerine getirmek merkez bankalarının en önemli görevidir.

Cumhuriyet döneminde, 1926 yılından itibaren bir Merkez Bankası kurulması için hazırlıklara girilmiş, 11 Haziran 1930'da 1715¹ Sayılı Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) Kanunu kabul edilerek 3 Ekim 1931'de Banka kurulmuş ve resmen çalışmaya 1 Ocak 1932'de başlamıştır. Banka ilk kurulduğunda 30 yıl süreli banknot ihracı imtiyazına sahipti. 1955 yılında yapılan değişiklikle banknot ihraç imtiyazı 1999 yılına kadar, 25 Nisan 1994 yılında yapılan ikinci bir değişiklikle de süresiz olarak uzatılmıştır.

1986 yılında açık piyasa işlemlerinin yürütülebilmesi gibi yeni ihtiyaçları karşılayabilmek için, 1211² Sayılı Merkez Bankası Kanunu'nun 3291³ Sayılı Kanun ile değiştirilen şekli T.C. Merkez Bankası'na bugünkü görev ve yetkileri tanımaktadır:

-Banka, fiyat istikrarını sağlama amacı ile çelişmemek kaydıyla Hükümetin büyüme ve istihdam politikalarını destekler.

- Açık piyasa işlemleri yapmak,

¹ 3.6.1930 tarih, 1533 sayılı T.C.Resmi Gazete.

² 26.1.1970 tarih, 13400 sayılı T.C.Resmi Gazete.

³ 3.6.1986 tarih, 19126 sayılı T.C.Resmi Gazete.

-Hükümetle birlikte Türk Lirasının iç ve dış değerini korumak için gerekli tedbirleri almak ve yabancı paralar ile altın karşısındaki muadeletini tespit etmeye yönelik kur rejimini belirlemek, Türk Lirasının yabancı paralar karşısındaki değerinin belirlenmesi için döviz ve efektiflerin vadesiz ve vadeli alım ve satımı ile dövizlerin Türk Lirası ile değişimi ve diğer türev işlemlerini yapmak,

-Bankaların ve Bankaca uygun görülecek diğer mali kurumların yükümlülüklerini esas alarak zorunlu karşılıklar ve umumi disponibilite ile ilgili usul ve esasları belirlemek,

- Reeskont ve avans işlemleri yapmak,

-Ülke altın ve döviz rezervlerini yönetmek,

-Türk Lirasının hacim ve tedavülünü düzenlemek, ödeme ve menkul kıymet transferi ve mutabakat sistemleri kurmak, kurulmuş ve kurulacak sistemlerin kesintisiz işlemlerini ve denetimini sağlayacak düzenlemeleri yapmak, ödemeler için elektronik ortam da dahil olmak üzere kullanılacak yöntemleri ve araçları belirlemek,

-Finansal sistemde istikrarı sağlayıcı, para ve döviz piyasaları ile ilgili düzenleyici tedbirleri almak,

- Mali piyasaları izlemek,

- Bankalardaki mevduatın vade ve türleri ile özel finans kurumlarındaki katılma hesaplarının vadelerini belirlemektir.

-Banka, Hükümetle birlikte enflasyon hedefini tespit eder, buna uyumlu olarak para politikasını belirler. Banka, para politikasının uygulanmasında tek yetkili ve sorumludur.

Merkez Bankası 6 ana başlık altında 17 hizmet birimi altında örgütlenmiştir: Bankanın organları şunlardır: (Ek 7)

- a) Genel Kurul,
- b) Banka Meclisi,
- c) Para Politikası Kurulu,
- d) Denetleme Kurulu,
- e) Başkanlık (Guvernörlük),
- f) Yönetim Komitesi.

(A) Ana hizmet Birimleri:

- a) Araştırma Genel Müdürlüğü
- b) Bankacılık Genel Müdürlüğü:
- c) Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü
- d) Dış İlişkiler Genel Müdürlüğü
- e) Emisyon Genel Müdürlüğü
- f) İstatistik genel Müdürlüğü
- g) Piyasalar Genel Müdürlüğü

Araştırma evrenini oluşturan birimlerden Araştırma Genel Müdürlüğü'nün görevleri şöyledir:

-Ekonomik ve mali konularda araştırma ve değerlendirmeler yaparak, Başkanlığın, ilgili diğer birimlerin veya Başkanlıkça uygun görülecek diğer kişi ve kuruluşların kullanımına sunmak,

-Ekonomik gelişmelere yön veren dinamikleri saptayarak, gelecek dönemler için öngörü yapılmasına olanak sağlayacak ekonometrik modeller çerçevesinde incelemek ve değerlendirmek,

- Kalkınma planları ve yıllık programlar ile yıllık bütçelerde yer alan ve Banka'yı ilgilendiren konu ve tedbirlerle ilgili çalışmalarını yapmak, bu konulardaki çalışmalara ilgili birimlerle koordinasyon sağlayarak katılmak ve konuyla ilgili Banka önerilerini hazırlamak,
- Banka'nın yıllık faaliyet raporu tasarısının hazırlanmasına katkıda bulunmak,
- Ulusal ve uluslararası kuruluşların Banka'dan talep ettikleri bilgilerin hazırlanmasına katkıda bulunmak,

Görev alanıyla ilgili olarak yurtiçi veya yurtdışı görüşmelere katılmak.

Araştırma Genel Müdürlüğü, Ekonomik Araştırmalar Müdürlüğü, Mali Araştırmalar Müdürlüğü, Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü olarak üç müdürlük halinde çalışmalarını yürütmektedir.

Görüldüğü gibi Türkiye'de kamu kurumlarında temel çalışma birimlerinin belirlenmesi, yani örgüt olarak yapılanmaları kuruluş yasalarına bağlı olarak gerçekleşmektedir.

Araştırma alanındaki kamu kurumlarına bakıldığında görev çeşitliliğine ve hizmet türüne göre bölümlenmeye gidilmiş bürokratik yapıdaki kuruluşlar olduğu görülmektedir. Kuruluş amaçları ile bu kurumların araştırma yapan birimlerine verdiği sorumluluklar incelendiğinde, araştırma birimlerinin kurum amaçlarının başarılmasında önemli bir yere sahip oldukları görülmektedir. Kuruluş yasaları ve organizasyon şemaları incelendiğinde, enflasyon rakamlarının açıklanması, kalkınma plan ve programlarının hazırlanması, döviz ve para politikalarına ilişkin raporların hazırlanması ve Türkiye'nin dış ekonomik ilişkilerine yönelik olarak borç ve yatırımlarla ilgili anlaşma metninin düzenlenmesi gibi konularda araştırma yaparak örgüt bilgisi üreten araştırma birimlerinin ana hizmet birimi olarak kabul edildiği görülmektedir.

IV.2.3.Ekonomi Alanındaki Kamu Kurumlarında Bilgi Hizmetleri

Bütün bilgi hizmetlerinin temel amacı bilgiye gereksinim duyan kullanıcıya etkin bilgi hizmeti sunmaktır. Kamu kurumlarında da bilgi kaynaklarıyla bilgi erişim araçlarının en üst düzeyde kullanımının sağlanması ve kurumsal bilgi akışının sürekliliğine katkıda bulunmak bu kurumlardaki bilgi hizmetlerinin temel amacı olmak durumundadır. Günümüzde bilgi hizmetlerinde etkinliğin sağlanabilmesi bu kurumlarda bilgi hizmeti veren birimlerin işbirliği ve eş güdüm içinde çalışarak, örgüt amaçları ve kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda bütüncül bir yaklaşımla hizmet planlamasıyla mümkün olmaktadır.

IV.2.3.1.Ekonomi Alanındaki Kamu Kurumlarında Kütüphane ve/veya Bilgi Merkezi Uygulamaları

Araştırmamızın bu bölümünde araştırma alanındaki kurumlarda biçimsel kanallardan biri olarak ele aldığımız kütüphane ve/veya bilgi merkezlerine ilişkin uygulamalara yer verilmiştir. Araştırma kapsamındaki kurumlardaki kütüphane ve/veya bilgi merkezi uygulamalarını ortaya koymak üzere bu birimlerin yöneticileri ile yapılmış görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmeler sırasında birim adı, birim yöneticilerinin unvanları, eğitim durumları, ile birimlerin bağlı oldukları üst yönetim düzeyi ile görev tanımları sorgulanmıştır. (Ek 8:1-7. soru).

Araştırmacıların bilgiye erişimde başvurdukları kanal olarak ele alınan kütüphane ve/veya bilgi merkezlerine bakıldığında bu kurumlarda birimlerin müdürlük statüsünde "Kütüphane ve Dokümantasyon" adı altında görev yaptıkları görülmektedir. DİE'nde kütüphane ve/veya bilgi hizmetleri Teknik İşler Daire Başkanlığı'na, DPT'nde Yardımcı Hizmetler birimi olarak Yayın ve Temsil Dairesi Başkanlığı'na bağlı olarak, Dış

Ticaret Müsteşarlığı ile Hazine Müsteşarlığı'nda Ekonomik Araştırmalar Daire Başkanlığı'na bağlı olarak, Rekabet Kurumu ve SPK'da Bilgi İşlem İstatistik ve Enformasyon Dairesi Başkanlığı'na, TCMB'de ise Araştırma Genel Müdürlüğü'ne bağlı olarak görev yaptıkları görülmektedir. (Ek 1,2,3,4,5,6,7)

Kurumların kütüphane ve/veya bilgi merkezlerine verdikleri görevlere bakıldığında, DPT'de Müsteşarlık'ın bilgi ve belge hizmetlerini yürüten Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü DPT çalışanlarının çalışmalarını desteklemek, bilgi ve belge ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulmuştur. Kütüphane hizmetlerini intranet üzerinden de sunmaktadır. DPT kütüphanesi intranet hizmetleri, katalog tarama, duyuru bülteni, makale bülteni, dış basın bülteni bilgilerini kapsamaktadır. Ancak, katalog tarama dışında diğer duyurular tarama olanağı veren etkileşimli alanlar değildir. Oluşturulan duyurular tarayıcıdan geçirilerek görüntüsü sunulmaktadır. DPT kütüphanesi elektronik yayın ya da veri tabanı hizmeti sunmamaktadır. Kütüphane daha çok geleneksel kütüphane hizmeti sunmakta ve herhangi bir kullanıcı eğitimi programı yapmamaktadır.

DİE'de Teknik İşler Dairesi Başkanlığı altında hizmet veren Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü Enstitüsü'nün ilgi alanındaki konularla ilgili olarak hem kendi çalışanlarına hem de Enstitüsü dışından gelen araştırmacılara bilgi ve belge sağlama, düzenleme ve hizmete sunma işlemlerini yürütmektedir.

DİE Kütüphanesinin DİE internet sayfasında yer alan kendisine ait bir sitesi bulunmaktadır. Kullanıcı, kütüphane kataloğunu tarayabilmekte, elektronik veritabanı ve süreli yayınlara ilişkin duyurulara erişebilmektedir. Kütüphanenin EUROSTAT adlı Avrupa Topluluğu veritabanına erişim hakkı da bulunmaktadır.

DŞT Müsteşarlığı ile Hazine Müsteşarlığı'nda kütüphane hizmetleri geçmişten gelen bir uygulama ile aynı birim tarafından sunulmaktadır. Müsteşarlığın faaliyet alanıyla ilgili her türlü bilgi kaynağının derlenmesi, bilginin öncelikle kurum personeli olmak üzere gereksinim duyan herkese sunulması, DŞT ve Hazine Müsteşarlığı kütüphanesinin görevlerini oluşturmaktadır. Kütüphane yeni yayın duyuruları, makale indeksi ile kütüphane kataloğunu intranet üzerinden hizmete sunmaktadır. Ayrıca, bu alanda DŞT Müsteşarlığı ile Hazine Müsteşarlığı'nda yapılan uzmanlık tezlerinin listesi yer almaktadır. Kütüphane ile ilgili duyurular e-posta aracılığıyla yapılmaktadır. Kütüphanenin ayrı bir internet sayfası bulunmamakta, müsteşarlığın ana sayfasında yer alan bilgi servisleri altından kütüphane kataloğu taranabilmektedir. Kurum içinde üretilen araştırma raporları, uzmanlık tezleri ile istatistik raporları kütüphanede basılı olarak kullanıma sunulmaktadır.

SPK'da Bilgi İşlem Enformasyon ve İstatistik Dairesi altında hizmet veren Kütüphane ve Dokümantasyon müdürlüğü, öncelikle kurulun bilgi gereksinimini karşılamak üzere kurulmuştur. SPK kütüphanesi elektronik ortamda hizmet vermemekte ancak, kütüphane kataloğunu intranete açmayı planlamaktadır. Ayrıca, kurum içi uzmanlık tezleri ile araştırma raporlarının da elektronik ortama aktarılması planlanmaktadır. Kütüphane duyuruları e-posta ile yapılmaktadır.

Rekabet Kurumu'nda Araştırma Dairesi'ne bağlı olarak görev yapan Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü elektronik ortamda ağ üzerinde hizmet vermemekte, sadece abone olunan bazı süreli yayınlara elektronik olarak kütüphaneden erişilmektedir. European Competition Law adlı 3 aylık olarak güncellenen CD ROM veritabanı ile Türkiye Sanayi ve Ticaret Rehberi adlı bir CD ROM veritabanı bulunmaktadır. Güncel duyuru ya da seçme bilgi sağlama hizmeti verilmemektedir. Kütüphane genel duyuruları e-posta ile yapılmaktadır.

Kütüphane kullanıcı eğitimi konusunda herhangi bir çalışma yapmamaktadır.

TCMB Kütüphanesi hem internet, hem de intranet aracılığıyla hizmetlerini sunmaktadır. İnternet ve intranet aracılığıyla sunulan hizmetlere bakıldığında elektronik veri tabanlarına (ABI Inform Global, EBSCO Host, Econ-Lit) ve elektronik süreli yayınlara erişim gibi abonelik gerektiren hizmetlerin Banka içi kullanıcıya intranet üzerinden sunulduğu görülmektedir. Katalog tarama ve ekonomi alanında Banka bünyesinde oluşturulmaya çalışılan türkçe makale veritabanına erişim her iki ortamda da hizmete sunulmaktadır. Ayrıca kütüphane Financial Times, The Economist, IMF, Dünya Bankası, OECD gibi kuruluş sitelerinden yararlanarak elektronik duyuru hizmeti ve SDI sunmaktadır. Kütüphane Banka'nın eğitim programları içinde yer alan kullanıcı eğitimi programlarıyla elektronik ve basılı bilgiye erişim konusunda eğitim hizmeti vermektedir. Banka'da üretilen istatistiki rapor, kitap, araştırma raporu ile uzmanlık tezleri kütüphanede hizmete sunulmaktadır. Ayrıca, uzmanlık tezlerinin internet ortamında tam metin hizmete sunulması çalışmaları devam etmektedir.

Kurumların ürettiği yayınlar basılı formatta her kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezinde de kullanıma sunulmaktadır. İstatistikler, araştırma raporları, yeterlik etüdüleri ve yayınlanmış tüm yayınlar bu kurumlarda kütüphane ve/veya bilgi merkezinde hizmete sunulan yayınlar olmaktadır (soru 8-9).

Kurumlarda, kütüphane ve/veya bilgi merkezlerinin verdiği kullanıcı hizmetlerine bakıldığında, bilgi çağı kurumları olarak vermeleri gereken hizmetleri, sınırlı olarak bireysel çabalarla vermeye çalıştıkları gözlemlenmiştir. İnternet ve intraneti kütüphane ve/veya bilgi merkezi hizmetlerinde kullanan kurumlar olarak karşımıza Hazine, DŞT Müsteşarlığı, ve TCMB çıkmaktadır. (soru 10)

Bu kurumlardaki kütüphane ve/veya bilgi merkezlerinin, kullanıcı gereksinimlerini karşılarken başvurdukları kanalları belirlemek üzere birim yöneticilerine yöneltilen 10.soruya verilen yanıtlar Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Kütüphane ve/veya Bilgi Merkezlerinin Bilgi Gereksinimlerini Karşılarken Başvurdukları Kanallar

BAŞVURULAN KANAL	ORAN (SAYI)
KÜTÜPHANE KATALOĞU	% 100 (7)
BASILI İNDEKS VE ABSTRAKTLAR	% 90 (6)
CD ROM VERİTABANLARI	% 60 (4)
ONLİNE (ABONE) VERİTABANI	%40 (3)
ÖRGÜT VERİTABANI	% 60 (4)
KÜTÜPHANE VERİTABANI	% 100 (7)
INTRANET	% 80 (6)
INTERNET	% 100 (7)

Araştırma kapsamındaki kurumlardan DİE ve TCMB kütüphane ve/veya bilgi merkezleri hizmetlerini aynı zamanda internet üzerinden de sunmaktadır (soru 11).

Bu kurumlarda kütüphane ve/veya bilgi merkezleri internet ve intranet aracılığıyla sundukları hizmetleri planlarken öncelikle konuya

teknik açıdan yaklaşmakta ve bu nedenle de bilgi işlem birimleriyle işbirliğine gitmektedirler. Bu işbirliği ise teknik anlamda olmaktadır. TCMB' de kütüphane ve/veya bilgi merkezi hizmetlerinin planlanmasında önceleri teknik işbirliğine gidilmiş, daha sonra hizmetlerin yürütülmesinde kullanıcı gereksinimleri ön plana alınmıştır. (soru 12)

Kullanıcılarını kütüphane ve/veya bilgi merkezi hizmetlerinden hangi yolla haberdar ettiklerini belirleyebilmek üzere yönelttiğimiz soruya verilen yanıtlara göre, Kurumlardan DİE, DŞT, Hazine, Rekabet Kurumu, SPK, TCMB duyurularını e-posta aracılığıyla yaparken, DPT intranet üzerinden yapmaktadır (soru 13).

Kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezlerinin kullanıcı hizmetleri çerçevesinde elektronik ortamda verdikleri hizmetleri belirlemek üzere birim yöneticilerine yöneltilen 14-15 sorulara verilen yanıtlar incelendiğinde, genellikle daha önce basılı formatta abone olunan yayınlara elektronik erişim sağlanması ve bu hizmetin doğrudan kütüphaneden veya intranet üzerinden kullanıcıya sunulması şeklinde gerçekleştiği görülmektedir. TCMB dışında çevrimiçi veritabanı hizmeti sağlayan kurum bulunmamaktadır. Hazine Müsteşarlığı ile DŞT Müsteşarlığı, SPK ve TCMB kütüphane ve/veya bilgi merkezleri için IMF, OECD, Dünya Bankası gibi kuruluşların internet siteleri güncel duyuru hizmetlerinde önemli bir kaynak olarak kabul edilmektedir. SPK ve TCMB için Financial Times, Wall Street Journal ve Dünya Gazetesi gibi ekonomi basını da duyuru hizmeti yaparken yararlandıkları önemli kaynaklar olmaktadır. (Tablo 3)

SPK ve TCMB'de bu duyurular e-posta ile yapılmaktadır. Bunlardan farklı olarak DİE diğer ülkelerin istatistik kurumlarından gelen basılı formattaki yayınların duyurularını yapmaktadır.

Bu kurumlardaki kütüphane ve/veya bilgi merkezleri, kullanıcılarının bilgi gereksinimlerini belirlemek üzere kullanıcı analizi ile ilgili herhangi bir çalışma yapmamaktadırlar. (soru 16-17)

Tablo 3: Kütüphane ve/veya Bilgi Merkezlerinin E-duyuru Hizmetlerinde Başvurdukları Kaynaklar

KÜTÜPHANE VE/VEYA BİLGİ MERKEZİ	BAŞVURULAN KAYNAKLAR			
	IMF,DÜNYA BANKASI,OECD WEB SİTELERİ VE YAYINLARI	FINANCIAL TIMES, WALL STREET, DÜNYA	İSTATİSTİKİ YAYINLAR	YENİ YAYINLAR
DİE			✓	✓
DPT				✓
DŞT	✓			✓
HAZİNE	✓			✓
REKABET KURUMU				✓
SPK	✓	✓		✓
TCMB	✓	✓		✓

DŞT, Hazine Müsteşarlığı ve TCMB'de ekonomi konusunda yayınlanmış makaleleri kapsayan referans veritabanı hazırlanmaktadır. Bu veri tabanlarına erişim DŞT ve Hazine Müsteşarlığı'nda intranet üzerinden sağlanırken, TCMB'de hem intranet hem de internet üzerinden sağlanmaktadır

Kurumlardan SPK kütüphanesi kurum web sitesinden yönlendirilen kullanıcı sorularını e-posta ile yanıtlamakta, TCMB kütüphanesi ise kütüphane web sitesine gelen kullanıcı sorularını yanıtlamaktadır.

Kurumlarda verilen kütüphane ve/veya bilgi hizmetlerine bakıldığında kısmen de olsa internet, intranet, e-posta olanaklarından yararlanıldığı görülmektedir. Ancak, hizmetlerin planlanması ve sunulmasında genellikle kullanıcı gereksinimlerinin dikkate alınmadığı, kullanıcı eğitimi konusunda ise düzenli bir uygulamanın olmadığı gözlenmektedir. Basılı bilgi kaynaklarının elektronik ortama dönüşmesinin bir sonucu olarak bu kurumlardaki kütüphane ve/veya bilgi merkezleri öncelikle dergilere elektronik erişim sağlamaktadır. Kullanıcıların gereksinimleri doğrultusunda çevrimiçi veritabanı hizmeti ise araştırma evreni kurumlardan sadece TCMB'de verilmektedir.

Araştırma kapsamındaki kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezi yöneticilerinin tümünün teknolojinin hizmetlerine hız ve kolaylık kattığı, özellikle kullanıcı hizmetlerine daha fazla zaman ayırma fırsatı verdiği konusunda ortak düşüncede olmalarının yanısıra hizmetlerinin geliştirilmesi gerektiği konusu üzerinde de durmuşlardır. (soru 18-19)

IV.2.3.2.Ekonomi Alanındaki Kamu Kurumlarında İnternet ve İnternet Uygulamaları

Kurumların bilgi altyapısı, bilim ve teknoloji konusundaki gelişmelerle doğrudan ilişkilidir. Kurumlarda bilginin kullanımı da bilgisayarlar ve iletişim kanalları ile bunların bileşimi olan ağ teknolojilerinin de yer aldığı bilgi sistemleri ile ilgili olmaktadır. Bu teknolojinin yoğun kullanımı kamu kesiminde de giderek artmakta ve bunların yaygın uygulamaları olan internet ve intranet geniş kullanım

alanı bulmaktadır. Kurumlar kurumsal bilgi ve haberleri duyurmada ve kurum içi ve dışı bilgi alışverişinde web teknolojilerini kullanmaktadırlar.

Araştırmamızın bu bölümünde araştırma alanındaki kurumlarda biçimsel kanallar olarak ele aldığımız internet, intranet ve/veya kurum veri tabanlarına ilişkin uygulamalara yer verilmiştir. Bu kurumlardaki mevcut uygulamaları belirleyebilmek üzere, bilgi teknolojisi uygulamalarından sorumlu birim yöneticileriyle yarı yapılanılmış görüşmeler yapılmıştır (Ek 9). Kurumların bilgi teknolojisi araçlarını kullanma süreleri, mevcut ağ yapıları, bilgi teknolojisi araçları ile ilgili uygulamalar ve bilgi teknolojisi araçlarının kuruma sağladığı yararlar bu görüşmelerle sağlanmaya çalışılmıştır.

Araştırmada ele aldığımız kurumlarda bilgi hizmetlerinin bilgi işlem uygulamalarından sorumlu birimlerin doğrudan ana hizmet birimi olarak örgütlendikleri ve bu kurumların asli görevlerini yerine getirmekle yükümlü birimlerle aynı statüde oldukları görülmektedir.

Bu kurumlarda bilgi teknolojisi araçlarının Rekabet Kurumu dışında, 15 yıldan fazla bir zamandan beri kullanıldığı anlaşılmaktadır. Bilgi işlem birimlerine kurumca verilmiş görevler incelendiğinde, kurum içi ve dışı bilgi erişim hizmetlerinin sunulması, istatistikî ve diğer gerekli veri tabanlarının oluşturulması, güncel bilgiye erişim hizmetlerinin planlanması gibi bilgi hizmetlerine ilişkin temel fonksiyonları üstlendikleri görülmektedir. Bu amaçla bilgi işlem birimleri internet, intranet ve e-posta hizmetlerini planlamakta ve uygulamaları yürütmektedirler. Görüldüğü gibi, bilgi işlem birimleri özellikle örgütsel bilgi kaynaklarına erişim sağlayarak, örgütsel bilgi kaynaklarının sağlanacağı uygun bir ortam oluşturmaktadırlar.

Diğer kurumlarda olduğu gibi ekonomi alanında hizmet veren kamu kurumlarının da internet uygulamalarından yararlanmalarının temel nedeni kamuoyunu kurumun politika ve etkinlikleri ile ilgili olarak

bilgilendirmek olduğu yapılan görüşmelerde belirtilmiştir. Ekonomik bilginin hızla değışme özelliği, bu kurumların internet sitelerinin daha proaktif ve güncel olması özelliğini de birlikte getirmektedir. Kuruluşla ilgili yasal düzenlemelerin, ülke ekonomisini etkileyecek nitelikteki kararların ve piyasalardaki gelişmelerin neredeyse günlük olarak izlenebilmesi ve kurumların ürettikleri bilgileri içeren araştırma raporu, süreli yayın, haber bülteni gibi kaynaklara tam metin erişim sağlanması bu kurumların sitelerini bilgiye erişimde önemli bir kanal haline getirmektedir. Araştırmada ele aldığımız kurumlarda bilgi işlem birimi yöneticilerinin intranet uygulamaları konusundaki görüşlerine bakıldığında, % 71.4'nün (5 kurum) intranetin kurum içi bilgi paylaşımını artırdığını düşündüğü görülmektedir (Soru 11).

Bu kurumlarda intranetin tasarlanması aşamasında bilgi işlem birimlerinin izlediği yol öncelikle üst yönetimin isteğine göre tasarlamak olmaktadır. Bunu sırasıyla örgüt şemasına göre, kurumun teknolojik yeterlilikleri ve kullanıcı gereksinimlerine göre tasarlama izlemektedir. (soru 12) . Ekonomi alanındaki kamu kurumlarında internet ve intranet sitelerinin oluşturulması aşamasında da hiyerarşik yapı etkisini göstermekte, hizmetlerin planlanmasında üst yönetimin istekleri önemli olmaktadır.

Araştırma kapsamındaki kurumlarda var olan bilgi sistemlerini belirlemek üzere, veri işleme sistemi, yönetim bilgi sistemi, karar destek sistemlerinden hangilerine sahip oldukları yapılan görüşmelerde sorgulanmıştır. Bu kurumlarda örgütsel amaçların başarılmasını desteklemek üzere bazı bilgi sistemlerinin kullanıldığı belirlenmiştir. Kurumların tümünde de veri işleme sistemi bulunmaktadır. DİE'de yönetim bilgi sistemi ve karar destek sistemi uygulamaları yürütülürken, Hazine Müsteşarlığı ve SPK'da sadece yönetim bilgi sistemi uygulaması bulunmaktadır. Bu kurumların ağ yapıları ile mevcut bilgi sistemleri ise Tablo 4'de verilmiştir.

Araştırma alanındaki kurumlardan DİE ve Rekabet Kurumu dışındakiler kurum içi bilgi paylaşımını intranet aracılığıyla sağlamaktadırlar. DİE ve Rekabet Kurumu'nda ise kurum içi bilgi paylaşımı ve erişimi e-posta aracılığıyla yapılmaktadır. Bu birim yöneticilerinin %71.4'ü (5 kişi) intranetin kurum içi bilgi paylaşımını artırdığını düşündüğü görülmektedir (soru 11).

Tablo (4) Kurumlardaki Ağ Yapısı ve Bilgi sistemleri

KURUM ADI	AĞ YAPISI	BİLGİ SİSTEMİ
DİE	LAN+INTERNET	VERİ İŞLEME+KDS+YBS
DPT	LAN+INTERNET+INTRANET	VERİ İŞLEME
DŞT	LAN+INTERNET+INTRANET	VERİ İŞLEME
HAZİNE	LAN+INTERNET+INTRANET	VERİ İŞLEME+YBS
REKABET	LAN+INTERNET	VERİ İŞLEME
SPK	WAN+INTERNET+INTRANET	VERİ İŞLEME+YBS
TCMB	LAN+BÖLGESEL WAN+INTERNET+INTRANET	VERİ İŞLEME

Araştırma kapsamındaki kurumlarda bilgi işlem birimleri tarafından sunulan hizmetlerle hangi amaçların başarıldığını belirlemek üzere yöneltilen soruya (soru 16) verilen yanıtlara bakıldığında, önceliğin %100 rapor bilgilerin niteliğinde düzelme, rapor hazırlama zamanında tasarruf, bilgi erişimde hız ve kolaylık olduğu görülmektedir. Bunları % 40 politika geliştirmede etkinlik ve % 30 yönetsel verimlilikte artış izlemektedir.

Araştırmada ele aldığımız kurumlardan DPT'nde Yönetim Bilgi Merkezi Dairesi Başkanlığı adı ile hizmet veren bilgi işlem uygulamalarından sorumlu birim çalışmalarını 540¹sayılı KHK'ye göre yürütmektedir. Bilgisayar sistemlerinin etkin olarak kullanımını sağlayacak planlar hazırlayarak uygulamak, ekonomik ve sosyal oluşum ve gelişmeleri anında değerlendirerek yetkililerin ve kamoyunun bilgisine sunmak Yönetim Bilgi Merkezi'nin temel görevleridir. Bu birim görevlerini yerine getirirken doğrudan Müsteşar'a bağlı olarak çalışmaktadır.

DPT'nin internet ve intranet sayfalarını düzenleyerek kurum içi ve kurum dışı bilgi erişim hizmetlerini sunan birim bu hizmetlerini kurum gereksinimlerini öngörerek ve kullanıcılardan sağlanan geri bildirimlerden yararlanarak planlamaktadır.

DPT internet sitesi kurumu tanıtıcı bilgilerin yanısıra, kurum etkinliklerini kapsamaktadır. DPT internet sitesi konularına göre hazırlanmış olmakla birlikte konuları hazırlayan birimlere göre sınıflandırılmamıştır. Örneğin, sitede Kamu Yatırımları, Sektörel Çalışmalar, Bölgesel Gelişme başlıkları altında yer alan bilgiler, DPT'nin aynı isimleri taşıyan ana hizmet birimleri tarafından oluşturulmuştur. Her birim kendi çalışma alanıyla ilgili sayfaları hazırlamakta ancak bunlar ana sayfada bir bütün halinde yer almaktadır. Siteden kalkınma planları, yıllık programlar, özel ihtisas komisyonu raporları ve istatistiki göstergelerin yanısıra kurum çalışanlarının hazırladığı uzmanlık tezlerine tam metin erişim sağlanmaktadır.

DPT intranet sitesi ise kurum içi haberleşmeyi sağlamak üzere; kurum içi etkinliklere ilişkin belgeleri, eğitim programlarına ilişkin sunumları, kurum içi duyuruları, basından haberleri, kütüphane hizmetleri ile en çok kullanılan izin formu, geçici görev formu ve benzeri formlar, arama motorları, DPT servisleri altında kişisel ilan sayfalarını, internet eğitimi,

¹ 24.6.1994 tarih, 21970 sayılı T.C.Resmi Gazete

rehber, çalışanların nüfus cüzdanı bilgilerini, ekonomi ile ilgili bağlantıları kapsamaktadır.

DİE'de Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı adı ile hizmet veren birim, DİE'deki sayım, anket ve araştırmaların, bilgi işlem uygulamalarına uygunluğu, bilgilerin elektronik ortamda saklanması çalışmalarını yapma, Enstitüdeki bilgisayar kullanımını yaygınlaştırma ve konuyla ilgili eğitimi sağlama çalışmaları ile veritabanı ve ağ uygulamaları ve veri akışını sağlama etkinliklerini yürütmektedir. Birim bu çerçevede kurum dışı iletişimi internet aracılığıyla kurum içi iletişimi ise e-posta aracılığıyla yürütmektedir. DİE internet sitesi kurumsal bilgiler başlığı altında DİE'nin örgütsel yapısı ve tarihçesiyle ilgili ayrıntılı bilgi sağlarken, Enstitü'nün çalışmalarıyla ilgili duyuruları, kütüphane bilgilerini, yayın ve istatistiklere erişim bilgilerini kapsamaktadır. Sitede güncel haber bültenleri dışındaki bilgilere tam metin erişim sağlanmamaktadır.

Dış Ticaret Müsteşarlığı internet sitesi Müsteşarlık'a ilişkin genel bilgi ve tarihçe, birimlere ait bilgilerin yanısıra, dış ticaret istatistikleri, dış ticaret mevzuatı, dış ticarete ilişkin duyurular ile bu kapsamda yurt dışı müteahhitlik hizmetlerini ve Türk İhracatçılar rehberini kapsamaktadır. Sitede ayrıca ilgili sitelere bağlantılar, basın özetleri, Resmi Gazete de yer almaktadır.

Hazine Müsteşarlığı'nda kurum içi ve dışı iletişim web'e dayalı olarak yürütülmektedir. Genel olarak Müsteşarlık'a ilişkin bilgilerin ve ilgili mevzuatın yer aldığı alanlar dışında Hazine Müsteşarlığı internet sitesi, yayınlar, duyurular ile üretilen istatistikleri, ilgili diğer kuruluş linklerini kapsamaktadır. Müsteşarlığın kamuoyuna ve basına yaptığı açıklamalar ile, ekonomiyle ilgili rapor ve duyuruların yanısıra yapısal reformlara ilişkin politika metinleri ve açıklamalar kronolojik bir sırayla sitede yer almaktadır. Sitede bilgi servisleri başlığı altında ilgili linklerin

yanısına kütüphane kataloğuna da erişilmektedir. Müsteşarlık'ın intranet alanında ise genel olarak kurum içi iletişimi sağlayacak duyurular yer almaktadır.

Rekabet Kurumu'nda kurum hizmetlerinin etkin olarak yürütülebilmesi için bilişim teknoloji ve hizmetleriyle ilgili uygulamaları yürüten Bilgi İşlem, İstatistik ve Enformasyon Dairesi Başkanlığı bu amaçla birimlere destek vermek üzere kurulmuştur. Birim Kurum hizmet birimlerinin iş akışlarına göre daha etkin ve verimli olabilmeleri için iş, belge ve bilgi akışını düzenleyici uygulamaları yönetime önermek, konuyla ilgili veri tabanlarını oluşturmak, hizmetlerin yürütülmesine yönelik yazılım, donanım ve standartlar ile eğitimi sağlamakla yükümlüdür. Rekabet Kurumu internet sitesi kurumsal kimliğin kamuoyuna sunulması amacıyla Kuruma ilişkin bilgileri kapsamaktadır. Rekabet Kurumu'nda kurum içi iletişim ve bilgi paylaşımı e-posta aracılığıyla yürütülmektedir. İnsan kaynakları duyuruları eğitim programı gibi etkinliklerden çalışanlar e-posta kanalıyla bilgilendirilmektedirler.

SPK internet sitesi SPK hakkında genel bilgiler, örgüt yapısı, mevzuat, haber ve duyurular ve Kurum yayınlarının yanısıra, borsada yatırım yapanları bilgilendirmeye yönelik bilgilerin yer aldığı alanlar ile sermaye piyasası kurumları ile şirketlerini de kapsamaktadır. Siteden SPK tarafından yayınlanan yayınlar ile araştırma raporlarının listesine erişilebilmektedir.

SPK'da kurum içi iletişim kurul içi internet sitesi adı ile intranet aracılığıyla sağlanmaktadır. SPK intranet sitesinde kuruluş telefon rehberi, sağlık kuruluşlarının adresleri, yemek listesi, yönetmelikler ve çalışanlar için gerekli formların yanısıra kurum çalışanlarının yaptıkları sunumlar, basında yer alan SPK ile ilgili haberler ve IOSCO Grubu etkinlikleri yer almaktadır. SPK'da e-posta kişisel iletişim aracı olarak kullanılmaktadır.

TCMB'de ise bilgi işlem ve otomasyonla ilgili stratejilerin oluşturulmasından sorumlu birim Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü'dür. Birim, Banka'da ihtiyaç duyulan alanlarda bilgi teknolojisi çözüm ve uygulamalarıyla ilgili araştırmalar yapmak ve geliştirmek; gerekli donanım ve yazılımların seçimini yapmak ve kurmak; Banka personeline konu ile ilgili eğitim hizmetlerinin verilmesini sağlamakla görevlidir. TCMB'de Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü, Ödeme Sistemleri Müdürlüğü, Sistem Teknik Destek Müdürlüğü, Sistem İşletim Müdürlüğü, Uygulama Geliştirme Müdürlüğü, Sistem Araştırma ve Planlama Müdürlüğü olarak beş Müdürlük halinde etkinliklerini sürdürmektedir. Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü kurumda oluşturulan istatistiki bilgileri kapsayan veritabanının yanısıra internet ve intranet uygulamalarını da yürütmektedir. TCMB internet sitesi Banka yapısı, tarihçe gibi genel bilgilerin yanısıra Banka'nın ürettiği istatistik, rapor, kitap, süreli yayınlardaki bilgilere de tam metin erişim sağlamaktadır. Sitede üretilen istatistikler, araştırma raporları ile yıllık rapor ve bazı kitaplara tam metin erişim sağlanmaktadır. TCMB internet sitesinden Kütüphane, Bankacılık ve benzeri birimlerin de internet sitelerine bağlantı bulunmaktadır. Birimler kendi sitelerini hazırlamakta bilgi işlem birimi ise teknik desteği sağlamaktadır. Bu konuda bilgi işlem birimince belirlenmiş bir standart bulunmamaktadır. TCMB'de kurum içi iletişim intranet ile sağlanmaktadır. Intranette TCMB birimlerinin duyuruları, hesap makinası, ingilizce sözlük, çalışanların maaş ve benzeri hesap hareketlerini yönetebildikleri, izin bilgilerine erişebildikleri, piyasa haberleri ile Reuters haberlerini anlık izleyebildikleri alanlar yer almaktadır. Sitede ayrıca gerekli bağlantı adresleri ile elektronik basına da erişim sağlanmaktadır. TCMB'de e-posta kişisel iletişimin yanısıra birimlerin Banka dışı haberleşme amacıyla da kullanılmaktadır.

Kurumlarda mevcut bilginin kullanılarak yeni bilgiler üretilmesi, bilginin doğru kanallar aracılığıyla iletilmesini gerektirmektedir. Araştırma alanındaki kurumlarda da bilginin iki ayrı uygulamayla

gereksinim duyanlara iletilmeğe çalışıldığı görülmektedir. Kurumlarda varolan bilgi yönetimi uygulamalarına bakıldığında iki ayrı yaklaşım görülmektedir. Bunlardan birisi, bilginin teknoloji desteği ile kurum içi ve kurum dışına intranet ve/veya kurum veritabanı ve internet aracılığıyla iletildiği uygulamalar olurken, diğeri de geçmişten beri bilginin hizmete sunulduğu kütüphane ve/veya bilgi merkezleri olmaktadır. Bu kurumlarda bilgi işlem birimlerine verilen görevlere bakıldığında, kurumda gereksinim duyulan istatistiki bilgileri kapsayan veri tabanlarını oluşturmak ve güncel bilgiye erişimi sağlamanın en önemli görevler olduğu görülmektedir. Kurumlar kütüphane ve/veya bilgi hizmetlerini sunan birimlere ise, kurumların ilgi alanıyla ilgili her türlü bilgi kaynağını derlemek ve hizmete sunmak sorumluluğunu vermektedir. Kurumların bilgiye ilişkin uygulamalarda asıl hareket noktasının bilgi teknolojisi olduğu, bilgi hizmeti sunan birimlere verilen sorumluluklara bakıldığında görülmektedir.

V.BÖLÜM

EKONOMİ ALANINDAKİ KAMU KURUMLARINDA BİLGİ ERİŞİM, BİLGİ KULLANIMI ve İLETİŞİME İLİŞKİN BULGULAR

Çalışmamızda, Türkiye'de kamu sektöründe hizmet veren ekonomi kurumlarındaki internet ve intranet gibi teknolojik uygulamalar ile bilginin geçmişten beri yönetiminden sorumlu olan bilgi merkezleri ve/veya kütüphanelerin kurum içi bilgi akışındaki rolleri ve uygulamaların hangi örgütsel yapıda gerçekleştirildiği; bu hizmetlerden yararlanan araştırma birimlerinin bilgiye erişmek için kullandıkları kanallar incelenerek araştırılmaya çalışılmıştır. Bu amaçla, araştırmada ele alınan DİE, DPT, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Hazine Müsteşarlığı, Rekabet Kurumu, SPK ve TCMB'de kurum bilgisi üretmek üzere yoğun olarak bilgi kullanan araştırma işlevini yürüten birimlere yöneltilmek üzere anket düzenlenmiştir. Anketler 1-10 Temmuz 2002 tarihleri arasında e-posta ve elden dağıtılmak suretiyle araştırmacılara ulaştırılmış bir hafta sonra geri alınmıştır. Araştırmada örgüt bilgisi üretmek üzere araştırma yapan birimler ele alındığından, araştırma evrenindeki kurumlarda birim adı 'araştırma' olmasına karşın araştırma evrenine uymayan birimler alınmamıştır. Bu birimlerin yerine kurum yetkililerinin yönlendirmesi ve birimlerin amaçlarının yeniden incelenmesiyle araştırma evrenine uyan birimler tercih edilmiştir. DİE'de Araştırma Planlama ve Koordinasyon Daire Başkanlığı yerine Araştırma Tetkik ve İstatistik Dairesi Başkanlığı ele alınırken DPT'de Ekonomik Modeller ve Stratejik Araştırmalar Genel Müdürlüğü ile Yıllık Programlar ve Konjonktür Değerlendirme Genel Müdürlüğü bir arada ele alınmıştır. Dış Ticaret Müsteşarlığı ile Hazine Müsteşarlığı'nda Ekonomik Araştırmalar, Rekabet Kurumu, SPK'da Araştırma Dairesi ve TCMB'de Araştırma Genel Müdürlüğü ele alınmıştır. Ekonomi alanındaki kamu

kurumlarını örneklemek üzere bu kurumlardaki araştırmacı sayılarına göre toplam 200 anket formu dağıtılmış, bunlardan 121'i geri alınmıştır. Anket formlarının dağıtıldığı dönemin, bu kuruluş çalışanlarının Uluslararası Para Fonu, OECD ve Dünya Bankası gibi kuruluşların seminer ve stajlarına katıldıkları döneme rastlaması geri dönüşteki kayıpların en önemli nedeni olmuştur. Ayrıca örneklemin %10'u (20 kişi) gibi bir grup ise böyle bir çalışmanın kendilerine sağlayacağı bir yarar olmadığı düşüncesiyle çalışmaya katılmayı istememişlerdir. Araştırmamızda anketlerin dönüş oranı %60.5 olmuştur. Araştırma süresi açısından anketin uygulandığı dönem, anket formlarını yurt dışında görevli oldukları için ulaştıramadığımız ve bu nedenle yanıt alamadığımız araştırmacılara tekrar ulaşmamızı engellemiştir. Ayrıca, bu grubun anket sonuçlarını değiştirecek anlamda bir sapmaya neden olmayacağı bulguların değerlendirilmesi sırasında da anlaşılmıştır. Bu nedenle dönüş oranı yeterli olarak kabul edilmiştir. (Karasar 1999:180-181)

Bu anket çalışmasıyla :

- Çalışılan birime ilişkin sorular (1-8. sorular)
- Ekonomi alanındaki kurumlarda araştırma süreci (9-14. sorular)
- Gereksinim duyulan bilginin özellikleri (15-19. sorular)
- Bilgiye erişimde başvuru biçimsel ve doğal kanallar (20-40.

sorular)

sorulmuş; ayrıca hem çalışılan birime ilişkin 11 ve 12. sorularla, hem de biçimsel ve doğal kanalların sorgulandığı 32, 36 ve 37. sorularla bilgi paylaşımı ve örgütsel iletişimi belirlemeye yönelik 40 adet soru sorularak mevcut duruma ilişkin bulgulara erişmek amaçlanmıştır.

Anket sorularının bazılarında araştırmacılardan seçenekleri önem sırasına göre belirtmeleri istenmiştir. Bu soruların değerlendirilmesinde ilk üç tercih değerlendirilmeye alınmıştır.

Değerlendirmenin bu şekilde yapılmış olması sonuçların % 100'ü bulmamasınının nedenidir.

Araştırmanın bulguları ise şöyledir:

V.1.ARAŞTIRMA BİRİMLERİNİN GENEL DURUMU

Araştırma kapsamındaki kurumlardaki araştırmacı sayısı ve çalışanların eğitim durumlarına bakıldığında, bu kurumlarda kurum amaçlarını gerçekleştirmek üzere araştırma yapan birimlerde ekonomist ve istatistikçilerin çoğunlukta olduğu görülmektedir (soru 2-3). Bu yoğunlaşma bürokratik kurumlardaki uzmanlaşmanın bir göstergesidir. Araştırmacıların mesleklere göre dağılımı şöyledir. Ekonomi eğitimi alanlar % 66.9 (81 kişi) olurken, % 15.7 (19 kişi) istatistik eğitimi, % 7.4 (9 kişi) bilgisayar mühendisliği eğitimi, % 5.7 (7 kişi) işletme eğitimi, % 2.4 (3 kişi) kamu yönetimi eğitimi, % 1.6 (2 kişi) hukuk eğitimi almıştır. Araştırma kapsamındaki kurumlardaki araştırmacıların %74.3'ü (90 kişi) konusunda yüksek lisans yapmış, % 20'si (16 kişi) ise doktora eğitimi almıştır. Araştırmacıların unvanları ile eğitim durumlarına bakıldığında % 88.4'nün (107 kişi) eğitim gördükleri konuda çalıştıkları görülmektedir (soru 4)(Tablo 5)

Uygulanan ankette sorulan 6. soruya (Ek 10) verilen yanıtlara bakıldığında, bu kurumlardan, SPK ve Rekabet Kurumu'nda araştırma işlevini yapan birimlerin beş yıldan az bir süreden beri görev yaptıkları, DİE, DPT, DŞT, Hazine Müsteşarlığı ve TCMB'de ise beş yıldan fazla bir süreden beri görev yaptıkları görülmektedir. Araştırma evrenindeki kurumlarda araştırma işlevini yerine getiren birimlerin hangi üst yönetime bağlı olarak görev yaptıklarını belirlemek üzere yöneltilen

9.soruya verilen yanıtlardan bu birimlerin doğrudan Başkan yardımcısına bağlı olarak çalıştıkları anlaşılmaktadır.

Tablo (5) Araştırmacıların Unvanları

KURUM ADI	EKONOMİST	EKONOMİST YR	UZMAN	UZMAN YR.	YÖNETİCİ
DİE			5	14	4
DPT			6	18	4
DŞT			22	5	11
HAZINE			19	6	14
REKABET			11	2	4
SPK			8	13	3
TCMB	4	24			3
TOPLAM					121

Araştırmacıların aynı birimde çalışmakta oldukları süreyi belirlemek üzere yöneltilen 7. soruya verilen yanıtlara bakıldığında, bu kurumlarda uzman yardımcısı, uzman, araştırmacı, ekonomist, istatistikçi unvanlarıyla araştırma yapanlardan % 63.6'sının (77 kişi) 1-5 yıldan beri aynı birimde çalıştığı, % 18.2'sinin (22 kişi) 5 yıldan daha az bir süreden beri görev yapmakta oldukları görülmektedir. Araştırmacıların % 18.2'si (22) ise 5 yıldan fazla zamandan beri aynı birimde görev yapmaktadırlar.

Kamu kurumlarının işleyişi, yasal olarak düzenlenmiştir. Bu kurumlarda araştırma yapanlar, yasa, yönetmelik ve benzeri düzenlemelerle kuruma verilmiş görevleri yerine getirerek kurum amaçlarının başarılmasında önemli bir konuma sahip olmaktadır. Ekonomi alanındaki kamu kurumlarında araştırma görevi yürüten araştırmacıların %79.3'ü (96 kişi) çalıştıkları

birimin örgütün amaçlarını gerçekleştirmede önemli bir rolü olduğunu düşünmektedir (soru 8). Bunun yanısıra araştırmacıların % 20.4'ü (24 kişi) örgüt amaçlarını gerçekleştirmedeki rollerinin sınırlı olduğunu belirtmektedirler. Buna karşın, bu birimlerde örgüt amaçlarını gerçekleştirmede birimlerinin katkısı olmadığını düşünen araştırmacı bulunmamaktadır.

Araştırmacıların aynı birimde kaç yıldan beri çalışmakta olduklarını belirlemek üzere sorulan 7.soruya verilen yanıtların, araştırmacıların çalıştıkları birime ilişkin düşüncelerini öğrenmek üzere sorulan soruya verilen yanıtlarla karşılaştırılmasında kullanılmak üzere oluşturulan matriste, yanıtların öbekleştiği alanlardaki değerler incelenmiş ve buna ilişkin bulgular Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo (6) Çalışılan Yıl ve Amaçları Gerçekleştirmedeki Rol İlişkisi:

ÇALIŞILAN YIL	ÖRGÜT AMAÇLARINI GERÇEKLEŞTİRMEDE ROLE İLİŞKİN DÜŞÜNCE		
	EVET	KISMEN	HAYIR
1 YILDAN AZ	%12.3(15)	%5.7(7)	0
1-5 YIL	%48.7(59)	%12.3(14)	0
5-10 YIL	%18.1(22)	%2.4(3)	0
TOPLAM	%79.3(96)	%20.4 (20)	0

Tablodan da anlaşılacağı gibi, bir yıldan daha az bir süreden beri aynı birimde çalışan araştırmacıların, birime yeni katılmaları dolayısıyla, birimin örgüt amaçlarını gerçekleştirmedeki rolü konusunda açık bir düşünceye sahip olmadıkları görülmektedir. Çalıştıkları birimin örgüt amaçlarını gerçekleştirmede önemli bir rolü olduğunu düşünen toplam 96 kişinin %83.6'sını (82 kişi) aynı birimde 1-5 yıl arasında çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmacının çalıştığı yıl arttıkça birime ve yapılan işe ilişkin düşüncelerinin kesinleştiği görülmektedir.

V.2.ARAŞTIRMA BİRİMLERİNDE ARAŞTIRMA SÜRECİ:

Araştırmacıların üst yönetimle ilişkileri ile çalışma şeklini belirlemek üzere yöneltilen 9 ve 10. sorularda araştırmacılardan, üst yönetimle olan ilişkilerini belirtmeleri istenmiştir. Yanıtlar değerlendirildiğinde, araştırmacıların % 84.3'ünün (102 kişi) üst yönetimle doğrudan yakın ilişki halinde çalıştıklarını belirttikleri görülmektedir. Araştırmacıların üst yönetimle görüşme şekline bakıldığında ise, daha çok % 52.1'i (63 kişi) birimlerinden bilgi istenildiğinde görüştükleri, %28.9'unun (35 kişi) günlük yakın ilişki içinde çalıştıkları, %16.5'unun (30) ise üst yönetimle periyodik toplantılar sırasında görüştükleri görülmektedir. Araştırmacıların % 2.5'u (3 kişi) üst yönetimle her şekilde görüştüklerini belirtmişlerdir. Tablo 7'de de görüldüğü gibi bu kurumlardaki araştırmacılar üst yönetimle genellikle günlük yakın ilişki içinde çalışmakta, bunu birimden bilgi istenildiğinde görüşme izlemektedir.

Tablo: (7) Araştırmacıların alışma Şekli

ÇALIŞMA ŞEKLİ	ORAN (SAYI)
ÜST YÖNETİMLE DOĞRUDAN İLİŐKI	%84.3 (102)
GÜNLÜK YAKIN İLİŐKI	%28.9 (35)
PERİYODİK TOPLANTI	%16.5 (20)
BİLGİ İSTENİLDİĞİNDE GÖRÜŞME	%52.1 (63)
HEPSİ	%2.5 (3)

Bu birimlerde araştırma sürecini belirlerken örgütsel iletişimin belirlenmesinde önemli bir unsur olan bireylerarası ilişkileri de saptamak üzere 11 ve 12. sorular yöneltilmiştir. Yanıtlar değerlendirildiğinde araştırmacıların tümünün %100 (121 kişi) herhangi bir araştırma yaparken birbirleriyle işbirliğine gereksinim duyduğu görölmektedir. Diğer alışanların bu konuda her zaman gönüllü davrandıklarını düşünün araştırmacıların oranı %70.2 (85 kişi) dir. Diğer alışanların zaman zaman işbirliğine yanaştuklarını düşünün araştırmacıların oranı ise %29.8 (36 kişi) dir.

Araştırmacılardan birimlerinde yapılan araştırmalardan hangi uygulamanın daha önemli olduğunu belirtmeleri 13. soruda istenmiştir. Verilen yanıtlara bakıldığında, araştırma birimlerinde daha çok üst yönetimin acil bilgi isteği üzerine kısa dönem tahmin içeren rapor hazırlandığı görölmektedir. Araştırmacıların % 71.1'i (86 kişi) bu

etkinliğin araştırma yapma nedenleri arasında en önemli etkinlik olduğunu belirtmektedirler. Araştırmacıların %28.9'u (35 kişi) üst yönetim için uzun dönem tahminler yapmanın birimleri için önemli olduğunu belirtirken, %16.5'u (20 kişi) ise bir konuda araştırma raporu yazmanın önemli olduğunu belirtmişlerdir.

Araştırmacıların yaptıkları işe ilişkin düşüncelerini belirlemek üzere sorulan soruya verilen yanıtlara bakıldığında, araştırmacıların % 55.4'ünün (67 kişi) yaptıkları çalışmaların her zaman üst yönetim tarafından değerlendirildiğini düşündükleri görülmektedir (soru 14). Araştırmacıların % 26.4'ü (32 kişi) çalışmalarının zaman zaman dikkate alındığını belirtmektedirler. Bunun yanısıra araştırmacıların %18.2'si (22) ise üst yönetimin yaptıkları araştırmaları değerlendirmedeğini düşünmektedir.

V.3.GEREKSİNİM DUYULAN BİLGİNİN ÖZELLİKLERİ:

Araştırmacıların gereksinim duydukları bilginin özelliklerini belirlemek üzere 15-19. sorular yöneltilmiştir. Bilginin türü, niteliği ve değeri ile ilgili özellikler sorularak, araştırmacılardan kendileri için en önemli olanları belirtmeleri istenmiştir. Bilgiye ilişkin bulguların değerlendirilmesi sonucu araştırmacıların gereksinim duydukları bilginin özellikleri şöyle belirlenmiştir (Tablo 8): Araştırma kapsamındaki kurumlardaki araştırmacıların % 82.6'sı (100 kişi) için ekonomik bilgi en fazla gereksinim duydukları bilgi olurken, araştırmacıların % 12.4'ü (15 kişi) için sosyal bilgi en fazla gereksinilen bilgi olmaktadır. Bunun yanısıra araştırmacıların % 12'si (10 kişi) birimleri için politik bilginin de önemli olduğunu belirtmektedirler. Araştırmacıların % 5'i (6 kişi) birimleri için hukuki bilginin de vazgeçilmez olduğunu belirtmişlerdir. Hukuki bilginin de kendileri için çok önemli olduğunu belirten araştırmacıların (% 5) Rekabet Kurumu'nda

görev yaptıkları görülmektedir. Mal ve hizmet piyasalarının işlerliğini kısıtlayıcı anlaşma, karar ve uygulamalara ilişkin araştırmaların yapılıyor olması, bu kurumdaki araştırmalarda mevzuat ve benzeri hukuki bilgiye gereksinim duyulmasının en önemli nedeni olmaktadır.

Tablo (8) Araştırmacıların Gereksinim Duyduğu Bilginin Türü

BİLGİ TÜRÜ	ORAN (SAYI)	BİLGİNİN NİCELİĞİ	ORAN (SAYI)
EKONOMİK	%82.6 (100)	SAYISAL	%66.1(80)
SOSYAL	%12.4(15)	KURAMSAL	%%28(34)
HUKUKİ	%5(6)	UYGULAMAYA YÖNELİK	%52.9(64)
POLİTİK	%12(10)	HEPSİ	%19(23)

Araştırmacıların gereksinim duydukları bilginin niceliğine bakıldığında (soru 16), araştırmacıların en fazla sayısal bilgiye gereksinim duydukları görülmektedir. Araştırmacıların % 66.1'i (80 kişi) araştırmalarında sayısal bilgiye daha fazla gereksinim duymaktadırlar. Ancak, araştırmacıların %52.9'u (64 kişi) aynı zamanda uygulamaya yönelik değerlendirme içeren bilginin de kendileri için çok önemli olduğunu belirtmektedirler. Örgütsel araştırmaların uygulama değeri taşıması araştırmacıların daha çok sayısal ve uygulamaya yönelik bilgiye gereksinim duymasına neden olmaktadır. Araştırmacıların %19'u (23 kişi) sayısal, kuramsal ya da uygulamaya yönelik bilginin, araştırmaları için aynı derecede önem taşıdığını belirtmişlerdir.

Bu kurumlarda araştırma yapılan konular, araştırma evrenindeki tüm araştırmacılar (%100) 121 kişi, tarafından kendi uzmanlık alanlarıyla ilgili olarak belirtilmiştir (soru 17). Bu sonuç, bürokratik kurumlardaki uzmanlaşmaya dayanan işbölümünün de önemli bir göstergesi olmaktadır.

Bu kurumlarda gereksinim duyulan bilginin araştırmacılar için taşıdığı değeri belirlemek üzere sorulan 18. soruda araştırmacılardan, bilginin geçerli olması, erişilebilir olması, kullanılabilir olması, sağlandığı format ve maliyet gibi özelliklerini önem sırasına göre belirtmeleri istenmiştir. Araştırmacıların yaptıkları tercihlerin ilk üçünün değerlendirilmesi sonucunda araştırmacıların % 96.5'i (117 kişi) için bilginin kullanılabilir olması önemli bir özellik olmaktadır. Yine ilk üç tercihin değerlendirilmesine bakıldığında araştırmacıların % 82.4'ü (100 kişi) bilginin geçerli olmasını, % 70.2 (85 kişi) ise erişilebilir olmasını önemli özellik olarak kabul etmektedirler. Araştırmacıların ilk üç tercihlerine bakıldığında % 46.9'u (57 kişi) için bilginin yer aldığı ortamın da önemi bulunmaktadır. Ancak, araştırmacıların % 98.4'ü (119 kişi) için bilginin maliyetinin hiçbir önemi bulunmamaktadır. Araştırmacıların, gereksinim duydukları bilgiyi sağlamadaki tercihlerine bakıldığında araştırmacıların % 3.3 (4 kişi) bilgiyi basılı formatta sağlamayı, % 25.6 (31 kişi) elektronik formatta sağlamayı, %81.1 (98 kişi) ise hem elektronik hem de basılı formatta sağlamayı tercih ettiklerini belirtmişlerdir (Tablo 9).

Tablo (9) Araştırmacıların Gereksinim Duyduğu Bilginin Özellikleri

BİLGİNİN ÖZELLİĞİ	ÖNCELİK SIRALAMASI		
	1. SIRADA	2. SIRADA	3. SIRADA
GEÇERLİLİK	%52 (63)	%28(34)	%2.4(3)
ERİŞİLEBİLİRLİK	%19.8(24)	%34.7(42)	%15.7(19)
KULLANILABİLİRLİK	%20.6(25)	%61.1(74)	%14.8(18)
MALİYET	%1.6(2)	0	0
ORTAM	%4.1(5)	%28(34)	%14.8(18)

V.4.ARAŞTIRMACILARIN BİLGİ ERİŞİMDE BAŞVURDUĞU BİÇİMSEL VE DOĞAL KANALLAR:

Örgütsel iletişimin gerçekteŐmesinde önemli bir yeri olan biçimsel bilgi kanallarının araştırmacılar için taşıdığı değerini belirlemek üzere, araştırmacıların internet, intranet ve/veya kurum veritabanı ile kütüphane ve/veya bilgi merkezine başvurma nedenleri, başvurma sıklıkları, başvurma biçimleri, başvurmama nedenleri ve karşılaştıkları problemler ile, doğal iletişim kanalı olarak konu uzmanlarına başvuru, bireysel ilişkiler ile konferans ve toplantı aracılığıyla bilgiye erişimi belirlemek üzere toplam 20 soru yöneltilmiştir. 20-40.sorulara verilen yanıtlar Şöyle değerlendirilmiştir:

Önem sırasına göre belirtmeleri istenilen 20. soruda araştırmacılarından herhangi bir araştırmaya başlarken hangi yolu izledikleri sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtlar, araştırmacıların tarama motorlarıyla araştırmaya başlama eğiliminde olduklarını göstermektedir. Araştırmacıların bu konudaki önceliklerine bakıldığında tarama motorlarıyla araştırmaya başlayanların oranı %75 (90 kişi) dir. Araştırmacıların %32.2'si (39 kişi) istatistiki bilgi içeren internet sitelerini tarayarak araştırmaya başlamaktadır. Araştırmacıların %12'si (15 kişi) ise kütüphane ve/veya bilgi merkezi kataloğunu tarayarak araştırmaya başladığını belirtmiştir. Araştırmacıların %10.7'si (13 kişi) tam metin erişimli veri tabanlarını tarayarak araştırmaya başladığını, % 9.6'sı (11) kişi ise basılı ya da elektronik ortamdaki konu indekslerini tarayarak başladığını belirtmiştir. Araştırmacıların araştırmaya başladıktan sonra bilgiyi sağladıkları kanalları belirlemek üzere yöneltilen 21. soruya verilen yanıtlar incelendiğinde, bir önceki sorunun aksine bu kurumlardaki araştırmacıların % 51.7'si (62 kişi) herhangi bir araştırmaya başladıklarında bilgiyi kendi kütüphane ve/veya bilgi merkezinden sağlama yoluna gittiklerini ve diğer kanallarla karşılaştırıldığında kendileri için kurum kütüphanesi ve /veya bilgi merkezinin önemli bir yeri olduğunu belirtmektedirler. Buna karşın araştırmacıların % 5.8'i (7 kişi) kendi kurum kütüphanesi ve/veya bilgi merkezine hiç başvurmadığını belirtmektedirler. Araştırmacıların %12.4'ü (15 kişi) için ise kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezi, internet ya da kurum intranet ve veritabanından sonra başvurulan yer olmaktadır. Araştırmacıların % 6.6'sı (8 kişi) için bilgiye erişimde bütün kanallar aynı derecede önem taşımaktadır. Ancak, kendi kurum kütüphanesi ve/veya bilgi merkezine öncelikle başvurma eğiliminde olmalarına karşın araştırmacıların 75.2'si (91 kişi) için internet bilgiye erişimde önemli bir araç olmaktadır. Bu oran

herhangi bir araştırmaya tarama motorlarıyla başladığını belirten araştırmacıların oranı ile örtüşmektedir. Intranet veya kendi kurum veritabanının bilgiye erişimde önemli olduğunu belirten araştırmacıların oranı % 56.1 (68 kişi) olmaktadır. Araştırmacılar daha çok (% 14.6;18 kişi) elektronik ortamda, internet ya da intranet üzerinden erişemedikleri bilgiye erişebilmek üzere kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezine başvurumaktadırlar. Bu kurumlarda araştırma yapanların % 26.4'ü (32 kişi) diğer kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezlerine başvurmamaktadırlar. Ekonomik gelişmelerin anlık izlenebildiği Reuters haber-bilgi kanalı araştırmacıların % 7.4'ü (9 kişi) için önemli bir bilgi erişim aracı olmaktadır. Reuters'ın önemli olduğunu belirten araştırmacıların SPK ile Rekabet Kurumu'nda görev yaptıkları görülmektedir. Buna karşın araştırmacıların % 23.1'i (28 kişi) için Reuters hiç başvurulmayan bir bilgi kanalıdır. (Tablo 10)

Tablo (10) Araştırmacıların Bilgi Erişimde Başvurduğu Biçimsel Kanallar

ÖNEM DERECEĞİ			
BİLGİ ERİŞİM KANALI	1. SIRADA	2. SIRADA	3. SIRADA
KURUM KÜT/BİLGİ MRK	%22.3(27)	%8.2(20)	%20.6(25)
KURUM KÜTÜP WEB HİZM.	%21.4(26)	%4.9(6)	%32.2(39)
KURUM DIŞI KÜT/BİLGİ MR	%4.9(6)	%15.1(18)	%20.6(25)
KURUM VT/INTRANET	%30.5(37)	%22.3(27)0	%3.3(4)
İNTERNET	%57(69)	%17.3(21)	%0.8(1)
REUTERS VB	%26.4(32)	0	0

Kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezine araştırmacıların daha çok hangi nedenlerle başvurduğunu belirlemek üzere sorduğumuz 22. soruda araştırmacıların kendileri için önemli olanı işaretlemeleri istenmiştir (Tablo 11). Araştırmacıların % 59.4'ünün (49) kütüphane katalogunu taramak üzere kütüphane ve/veya bilgi merkezine başvurdukları görölmektedir. Araştırmacıların kendi kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezine başvurmalarının bir başka nedeni ise herhangi bir tarama yapmadan koleksiyonu incelemek olduğu görölmektedir. Araştırmacıların % 28.8'i (34 kişi) kütüphaneye bu amaçla başvurduğunu belirtmektedir. Bunu sırasıyla internet üzerinden erişilemeyen bilgiyi aramak üzere başvuran %14.6 (18 kişi), istatistiki bilgi aramak (%13.0:16 kişi), CD ROM veya online veritabanı tarama (%10.7:13 kişi), internet taraması için kütüphane uzmanına başvuran (%9.1:11 kişi) izlemektedir.

Tablo (11) Araştırmacıların Kütüphane ve/veya Bilgi Merkezine Başvurma Nedeni

BAşVURMA NEDENİ	ORAN (Kişi)
KATALOG TARAMA	%59.4 (49)
CDROM/ONLINE VERİTABANI TARAMA	%10.7 (13)
İSTATİSTİKİ BİLGİ ARAMA	%13.0 (16)
BASILİ İNDEKS TARAMA	%4.1 (5)
KOLEKSİYONU İNCELEME	%28.8 (34)
GÜNCEL GAZETE&DERGİ OKUMA	%8.3 (10)
WEB TARAMASI İÇİN UZMANA BAşVURMA	%9.1 (11)
WEB'DEN ERİŐİLEMEYEN BİLGİYİ ARAMA	%14.6 (18)

Bu kurumlardaki araştırmacıların kütüphaneye başvurma sıklığına bakıldığında % 43.6'sının (52 kişi) birkaç haftada bir kütüphaneye başvurduğu görölmektedir. Araştırmacıların % 5.1'inin (6 kişi) senede birkaç kez kütüphane kullandıkları, % 0.8'inin (1 kişi) ise günde bir kez başvurduğu görölmektedir. Haftada birkaç kez kütüphaneye başvuran kullanıcıların (%14.6;18 kişi) genel olarak internet veya kütüphanenin web üzerinden sunduğu hizmetlerle sağlayamadıkları bilgiye erişim amacıyla kütüphaneye başvurdukları görölmektedir (Tablo 11).

Tablo (12) Bilgi Erişimde Kullanılan Kanallara Başvuru Sıklığı

BAşVURULAN KANAL	BAşVURU SIKLIğI			
	GÜNDE BİRKAÇKEZ	HAFTADA BİRKAÇ KEZ	BİRKAÇ HAFTADA BİR	SENEDE BİRKAÇ KEZ
INTERNET	%85(103)	%14.9(18)	0	0
INTRANET/KURUM VT	%74.4(90)	%14.1(17)	%10.7(13)	%0.8(1)
KÜTÜPHANE/BİLGİ MRK.	%0.8(1)	%9.6(11)	%43.6(52)	%5.1(6)

Araştırmacıların kendi kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezini kullanmama nedenlerini belirlemek üzere yöneltilen 24. soruda araştırmacılarından başvurmama nedenlerini önem sırasına göre belirtmeleri istenilmiştir. Verilen yanıtlara bakıldığında, araştırmacıların kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezini kullanmama nedenleri

arasında, bilgi kaynaklarının güncel olmamasının en önemli neden olduğu görülmektedir (Tablo 13). Araştırmacıların % 67.7'si (82 kişi) bu nedenle kütüphaneye başvurmadıklarını belirtirken, % 5'i (6 kişi) kütüphanenin teknolojik olanaklarının yetersizliğini başvurmama nedeni olarak göstermektedirler. Bunun yanısıra araştırmacıların % 35.5'i (43 kişi) uzman yardımı alamamalarını da başvurmama nedeni olarak belirtmektedirler. Yeterince uzman yardımı alamadığını belirten araştırmacılar Rekabet Kurumu ile Dış Ticaret Müsteşarlığı'nda çalışmaktadırlar. Bilgi kaynaklarına erişimin yavaş ve zor olmasını kütüphaneye başvurmama nedeni olarak belirten kullanıcıların oranı ise % 23.9 (29 kişi) dir.

Tablo (13) Bilgiye Erişimde Kütüphane ve/veya Bilgi Merkezini Kullanmama Nedenleri

KÜTÜPHANE VE/VEYA BİLGİ MERKEZİNİ KULLANMAMA NEDENİ	ORAN(SAYI)
BİLGİ KAYNAKLARININ GÜNCEL OLMAMASI	%67.7 (82)
BİLGİ KAYNAKLARINA ERİŞİM ZORLUĞU	%23.9 (29)
BİLGİ KAYNAKLARINA YAVAŞ ERİŞİM	%23.9 (29)
UZMAN YARDIMININ OLMAMASI	%35.5 (43)
TEKNOLOJİK OLANAKLARIN OLMAMASI	%5.0 (6)

Araştırmacıların bilgiye erişimde internet ve intranet'i kullanma davranışlarını belirlemek üzere 25 -35. sorular yöneltilmiştir. Verilen yanıtlara bakıldığında, bu kurumlardaki araştırmacıların % 100'nün (121 kişi) bilgiye erişimde interneti, % 75'inin (91 kişi) ise intraneti ve/veya

kurum veritabanını kullanmakta olduğu görülmektedir. Bu araştırmacıların % 85'i (103 kişi) internete günde birkaç kez başvurumaktadırlar. İnterneti bilgi erişim kanalı olarak kullanan araştırmacıların % 79.3'ü (96 kişi) tarama motorları aracılığıyla araştırma yapmanın kendileri için çok önemli olduğunu belirtmektedirler (soru 27). Bu araştırmacılar, belirli bir adrese başvurma, kütüphane sitelerine erişme, elektronik basını izleme ve mesleki iletişim amacıyla da interneti kullanmanın kendileri için çok önemli olduğunu belirtmektedirler. Araştırmacıların % 32.2'si (39 kişi) mesleki iletişim amacıyla interneti yoğun olarak kullanmakta olduklarını belirtmektedirler. İnterneti kütüphane sitelerine ulaşmak üzere yoğun olarak kullanan araştırmacıların oranı % 28.9 (35 kişi) olurken, kurum sitelerine erişmek için kullanan araştırmacıların oranı %28.8 (34 kişi) olmaktadır. (Tablo 14)

Tablo (14) İnterneti Bilgi Kaynağı Olarak Kullanma Amacı

İNTERNETİ KULLANMA AMACI	ORAN (SAYI)
TARAMA MOTORLARIYLA TARAMA YAPMA	%79.3 (96 kişi)
BELİRLİ BİR ADRESE BAŞVURMA	%17.3 (21 kişi)
KURUM WEB SİTELERİNİ KULLANMA	%28.8 (34 kişi)
KÜTÜPHANE SİTELERİNE ERİŞİM	%28.9 (35 kişi)
MESLEKİ İLETİŞİM (E-POSTA)	%32.2 (39 kişi)
E-BASINI İZLEME	%14.9 (18 kişi)

Araştırma kapsamındaki kurumlardaki araştırmacıların % 100'nün (121 kişi) interneti üç yıldan daha fazla zamandan beri kullandığı görülmektedir (soru 28).

Araştırmacıların internete başvurma sıklığına bakıldığında (soru 29), % 85'inin (103 kişi) internete günde birkaç kez, % 14.9'unun (18 kişi) ise haftada birkaç kez başvurduğu görülmektedir. İnternete başvurmayan araştırmacı bulunmamaktadır (Tablo 12).

İnternette bilgi ararken karşılaşılan sorunlar olarak; araştırmayı formüle edememek, çok sayıda farklı bilgiye erişilmesi, ulaşılan bilgilerin erişilmesi gereği, erişimde denetimli sözcük olmaması, adreslere ulaşılamaması, adres bilgisi eksikliği, yön kaybetme ve yabancı dil bilgisi eksikliği gibi sorunlardan, araştırmacıların internette bilgi aramalarını engelleyen sorunlar olarak gördüklerini belirleyebilmek üzere sorulan 30. soruya verilen yanıtlara bakıldığında, tarama motorları aracılığıyla interneti kullanan araştırmacıların araştırmayı formüle edememek veya yabancı dil eksikliği nedeniyle etkin kullanamamaları gibi bir sorun yaşamadıkları görülmektedir. Araştırmacıların tümü bu seçenekleri işaretlememiştir. Bunun yanısıra çok sayıda bilgiye erişilmesi ve bunların elenmesi gereği araştırmacılar tarafından önemli sorunlar olarak kabul edilmiştir. Araştırmacıların % 13.2'si (16 kişi) fazla sayıda bilgiye erişilmesi ve sağlanan bilgilerin elenmesi gereğini % 13.2'si (16 kişi) önemli sorunlar olarak görürken, araştırmacıların % 24.7'si (30 kişi) denetimli sözcük olmamasını bilgiye erişimde en önemli sorun olarak kabul etmektedirler. Ayrıca, araştırmacıların %10.7'si (13 kişi) adreslere ulaşılamamasını, % 9.6'sı (11 kişi) ise internette yön kaybetmeyi önemli sorunlar olarak görmektedirler.

Tablo (15) İnternette Tarama Yapılırken Karşılaşılan Sorunlar

KARŞILAŞILAN SORUN	ORAN (SAYI)
ARAŞTIRMAYI FORMÜLE EDEMEME	0
ÇOK SAYIDA FARKLI BİLGİNİN OLMASI	%13.2 (16 kişi)
ULAŞILAN BİLGİNİN ELENMESİ GEREĞİ	%13.2 (16 kişi)
ERİŞİMDE DENETİMLİ SÖZCÜK OLMAMASI	%24.7 (30 kişi)
ADRESLERE ULAŞILAMAMASI	%10.7 (13 kişi)
ADRES BİLGİSİ EKSİKLİĞİ	%9.6 (11 kişi)
YÖN KAYBETME	%8.3 (10 kişi)
YABANCI DİL BİLME GEREĞİ	0

İnternette eriştikleri bilgiye ilişkin düşüncelerini belirlemek üzere ise yöneltilen 31. soruda araştırmacılara, internette sağlanan bilginin güncelliği, doğruluğu, yeterliliği, kullanımı ve uygunluğuna ilişkin düşünceleri sorulmuştur (Tablo 16). Bilgi erişimde interneti kullanan araştırmacıların % 74.4'ü (90 kişi) internette sağladıkları bilginin bilimsel olarak yeterli ve güncel olduğunu düşünmektedirler. Buna karşın araştırmacıların % 25.6'sı (31 kişi) internette sağladığı bilginin doğruluğundan zaman zaman kuşku duyduğunu belirtmiştir. Araştırmacıların % 67'si (81 kişi) güncel bilgiye erişebilmelerinin önemli olduğunu belirtmektedir. İnternette sağladığı bilginin doğruluğundan kuşku duyan araştırmacı oranı ise % 0.8 (1 kişidir) olurken, aradığı konu ile ulaştığı sonucun örtüşmediğini belirtenlerin oranı % 2.5 (3) olmaktadır (Tablo 16).

Tablo (16) İnternette sağlanan Bilgiye İlişkin Düşünceler

İNTERNETTEN SAĞLANAN BİLGİYE İLİŞKİN DÜŞÜNCE	ORAN (SAYI)
BİLİMSEL OLARAK DOĞRU VE YETERLİ BULMA (isabetli)	%74.4(90 kişi)
ZAMAN ZAMAN DOĞRULUNDAN KUŞKU DUYMA	%0.8 (1 kişi)
GÜNCEL BİLGİYE ERİŞME	%67 (81 kişi)
ERİŞİLEN BİLGİYİ KULLANAMAMA (hatalı)	0
ARANILAN KONU İLE ÖRTÜŞMEMESİ (uygunluk)	%2.5 (3 kişi)

İnternette araştırma yaparken bir problemle karşılaştığını düşünen araştırmacıların davranışlarını belirlemek üzere sorulan 32. soruya verilen yanıtlara bakıldığında, araştırma yaparken bir sonuca ulaşamadığını düşünen araştırmacıların % 61.2'sinin (74 kişi) konusunu yeniden tanımlayarak tekrar deneme yolunu seçtiği görülmektedir. Araştırmacıların %13.2'si (16 kişi) ise tarama yapmaktan vazgeçmektedir. İnternette tarama yaparken bir sorunla karşılaşan araştırmacıların % 25.6'sı (31 kişi) öncelikle meslektaşından yardım isteme yolunu seçerken, bu konuda öncelikle kütüphane uzmanından yardım istediğini belirten araştırmacıların oranı % 12 (14)'de kalmıştır.

Araştırma kapsamındaki kurumlarda intranet ve/veya kurum veritabanının kullanımını belirlemek üzere sorulan 33-35. Sorulara verilen yanıtlara bakıldığında intranet ve/veya kurum veritabanına sürekli başvuran araştırmacılar % 75 (90 kişi) olurken, zaman zaman başvurduğunu belirtenlerin oranı % 23 (28 kişi) dir. Intranet ya da kurum veritabanını hiç kullanmayanlar ise % 2(2 kişi) oranındadır. Araştırmacıların intraneti veya kurum veritabanını kullanma nedenlerine

bakıldığında % 19'unun (23 kişi) istatistiki bilgiye erişmek, % 58.6'sının (71 kişi) kurum içi duyurulardan haberdar olmak, % 17.3'ünün (21 kişi) elektronik basını izlemek, % 5.1'nin (32 kişi) ise Reuters bilgilerine erişmek için intranete başvurdukları görülmektedir. Görüldüğü gibi intranet kurum içi bilgi paylaşımını sağlamak amacıyla kullanılmaktadır. Araştırmacıların bu konudaki düşüncelerini belirlemek üzere sorulan 36. soruya verilen yanıtlar da bu sonucu desteklemektedir. Araştırmacıların %60.3'ü (73 kişi) intranetin kurum içi bilgi paylaşımını desteklediğini düşünmektedir. Araştırmacıların %39.7'si (48 kişi) ise bu konuda görüş belirtmemiştir.

Araştırmacıların, biçimsel bilgi kanallarının yanısıra bilgi erişimde hangi doğal kanalları tercih ettiklerini belirlemek üzere sorulan 37. soruya verilen yanıtların değerlendirilmesi sonucu, bu kurumlardaki araştırmacıların örgüt içi bireysel ilişkilerle de bilgi sağlama yoluna gittikleri görülmektedir. (Tablo 17) Bilgiyi öncelikle bireysel ilişkiler yoluyla sağladığını belirten araştırmacıların oranı %90 (109 kişi) dir. Bu konuda öncelikle konu uzmanlarına başvurduğunu belirtenlerin oranı %22 (27 kişi) olurken, konferans ve toplantılar gibi diğer doğal kanallardan bilgi sağladığını belirten araştırmacıların oranı ise % 4.9 (6 kişi) olmaktadır.

Tablo (17) Araştırmacıların Bilgi Erişimde Başvurdukları Doğal Kanallar

BAŞVURULAN KANAL	ORAN (SAYI)
ÖRGÜT İÇİ BİREYSEL İLİŞKİ	% 90 (109 Kişi)
KONU UZMANLARI	%22 (27 Kişi)
KONFERANS & TOPLANTI	% 4.9 (6 Kişi)

Araştırmada ele aldığımız kurumlarda beş yıl kadar önce yapılan araştırmalara gereksinim duyulduğunda erişilip erişilemediği sorduğumuz 38. soruya araştırmacıların % 75'i (91 kişi) gereksinim duyduklarında erişebildiklerini belirtmişlerdir. Araştırmacıların % 15'i bu araştırmalara bazen erişebildiğini belirtirken % 10'nu ise bu soruya yanıt vermemiştir. Kurumda geçmiş yıllarda üretilen yayınlara erişemediğini belirten araştırmacı bulunmamaktadır. Araştırmacıların bu yayınlara erişmek için hangi yolu izlediklerini belirlemek üzere yöneltilen 40. soruya verilen yanıtlar, araştırmacıların öncelikle bu yayınlara kurum kütüphanesi ve/veya bilgi merkezinden eriştiklerini göstermektedir. Araştırmacıların %60.3'ü (73 kişi) kurumda üretilen yayınlara kurum kütüphanesi ve/veya bilgi merkezinden erişebildiğini belirtmektedir. Araştırmacıların %39.7'si (48 kişi) ise kurumun internet sitesinden bu yayınlara erişebildiğini belirtmiştir. Görüldüğü gibi kurum yayınlarına araştırmacılar genellikle kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezinden erişmektedirler.

Araştırmacıların bilgi erişimde başvurdukları kanalları belirlemek üzere uyguladığımız anket bulguları incelendiğinde, bu kurumlarda çalışan araştırmacıların % 88.4'ünün (107 kişi) eğitim gördükleri konuda çalıştıkları; % 79.3'nün (96 kişi) çalıştıkları birimin örgütün amaçlarını gerçekleştirmede katkısı olduğunu düşündükleri görülmektedir. Bu kurumlardaki araştırmacıların aynı zamanda % 55.4'ünün (67 kişi) yaptıkları analizleri bağlı buldukları üst yönetimin değerlendirdiğini düşündükleri de görülmektedir. Araştırmanın bulgularından, birimde çalışılan yıl ile başvuru bilgi kanalı arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere bir matris oluşturulmuştur. Buna göre, bir yıldan az süreden beri aynı birimde çalışan araştırmacılar için kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezi öncelikle başvuru bilgi kanalı olmaktadır. Araştırma evreninin büyük çoğunluğunu oluşturan 1-5 yıldan beri aynı birimde çalışan toplam 77 araştırmacı %27.2'si (21 kişi) için kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezi öncelikle

başvurulan bilgi kanalı olurken, internet'i öncelikle başvurulan bilgi kanalı olarak belirten araştırmacılara bakıldığında, % 34.7'si (42 kişi) olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara bakılarak araştırma evrenindeki araştırmacıların büyük çoğunluğunun öncelikle interneti tercih ettiklerini söyleyebiliriz. Araştırmacıların genellikle üst yönetimin acil bilgi isteği doğrultusunda kısa dönem tahminler içeren rapor hazırlamak zorunda olmaları, araştırmacıların bilgiye erişimdeki başvurdukları kanalları tercihlerine de yansımaktadır. Araştırmacılar genellikle (% 79.3) tarama motorları aracılığıyla bilgiye erişmekte ya da istatistiki bilgi (%19) kullanmak üzere intranet ve/veya kurum veritabanına başvurumaktadırlar. İstatistiki bilgi kullanmak üzere kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezine başvuranların oranı ise %13'de kalmaktadır.

Araştırmacıların biçimsel kanalların yanısıra doğal kanalları da bilgi erişim amacıyla kullandıkları araştırmamız bulguları arasındadır. 1-5 yıldan beri aynı birimde çalışan araştırmacıların % 83.6'sının (82 kişi) bireysel ilişkilerle de bilgi sağladıkları belirlenmiştir. Bireylerarası ilişkilere bakıldığında araştırmacıların bilgi paylaşımına gereksinim duydukları ve bu konuda diğer araştırmacıların da genellikle (% 70.2) gönüllü oldukları görülmektedir.

VI. BÖLÜM

DEĞERLENDİRME

Türkiye'de ekonomi alanında hizmet veren kamu kurumlarındaki mevcut bilgi yönetimi uygulamalarında karşılaşılan problemlerin nedenlerini belirlemek üzere yaptığımız araştırmada sorunun yanıtlanabilmesi için oluşturduğumuz hipotezimiz; "bu kurumlardaki bilgi yönetimi problemlerinin örgüt yapısının iletişim biçiminden kaynaklandığı" şeklinde düzenlenmiştir. Bu amaçla yaptığımız araştırmamızın II.Bölümünde örgüt ve örgüt kuramlarına yer verilmiş, bürokratik örgüt yapısı ile örgüt sisteminin unsurlarından iletişim, literatüre dayanılarak ayrıntılı olarak ele alınmıştır. III.Bölümde bilgi yönetimi ile ilgili literatür değerlendirilmiş, IV.Bölümde ise kamu kurumu kavramı ile ekonomi alanındaki kamu kurumlarına ilişkin bilgilere yer verilmiş; bu amaçla araştırma kapsamındaki kurumların amaç ve fonksiyonları ile örgüt yapıları ele alınmış ve birim yöneticileriyle yapılmış görüşmeler yapılmıştır. Bu bölümde, kurumlarda verilen bilgi hizmetlerinin mevcut durumu bu yapılan görüşmelerle sağlanan verilerle ortaya konulmuştur. Araştırmacıların gereksinim duydukları bilgi ve bu gereksinimlerini karşılamak üzere başvurdukları bilgi kanallarını belirlemek üzere uygulanan anketlerden sağlanan bulgular ise araştırmamızın beşinci bölümünde; araştırma birimlerinin genel durumu, araştırma birimlerinde araştırma süreci, gereksinim duyulan bilginin özellikleri ve bilgi erişimde başvurulan biçimsel ve doğal kanallar başlığı altında ele alınmıştır. Araştırmamızın bu bölümünde ise IV. ve V. Bölümün birarada değerlendirilmesine çalışılacaktır.

Araştırmamızın bulgularını değerlendirecek olursak:

Araştırma alanındaki kurumlarda bilgi hizmetleri uygulamalarına bakıldığında iki ayrı kapsamda düşünüldüğü görülmektedir: kütüphane

ve/veya bilgi merkezi uygulamaları ve internet ve intranet ve/veya kurum veritabanı uygulamaları.

VI.1.EKONOMİ ALANINDAKİ KAMU KURUMLARININ ÖRGÜT YAPILARI

Araştırmada ele aldığımız kurumlar, Türkiye'deki ekonomik ve mali yönetimin ana kurumları olarak karşımıza çıkmaktadır. Kuruluş yasalarına göre DİE, DPT, Dış Ticaret Müsteşarlığı ve Hazine Müsteşarlığı Başbakanlık'a bağlı olarak çalışmalarını yürütmektedirler. Rekabet Kurumu, SPK ve TCMB ise tüzel kişiliği olan özerk kamu kurumları olarak çalışmalarını sürdürmektedirler. Kurumların amaçlarına bakıldığında, bu kurumların ekonomik konjonktürü izleyerek mevcut ve olası gelişmeler konusunda araştırmalar yürütmekle ve bu araştırmaları kamuya açıklamak üzere çeşitli yayınlar yapmakla yükümlü oldukları görülmektedir. Bu kurumlardaki araştırma birimlerinin amaçlarına bakıldığında ise, kurum amaçları ile araştırma birimlerinin amaçlarının örtüştüğü açıkça görülmektedir. Ekonomi alanındaki kurumlarda araştırma birimleri genel konjonktürü izleyerek mevcut ve olası gelişmelere yönelik olarak ekonomik modeller hazırlamakta, konuyla ilgili öngörülerde bulunmakta ve alternatif stratejiler oluşturarak bunları basılı yayınlar ve internet siteleri aracılığıyla kamuya açıklamaktadırlar.

VI.2. KÜTÜPHANE VE/VEYA BİLGİ MERKEZİ UYGULAMALARI

Bu kurumlarda bilgi hizmetlerinin kütüphane ve/veya bilgi merkezi uygulamalarından sorumlu birimler olarak ele alınan birimlerin örgüt yapısı içindeki konumlarına bakıldığında, bazı kurumlarda yardımcı hizmet birimi olarak kabul edildiği bazılarında ise bir ana hizmet birimine bağlı olarak hizmet verdikleri görülmektedir (Ek 1,2,3,4,5,6,7). Bu birimlerin bağlı buldukları kurum tarafından tanımlanmış görevleri ise

genellikle 'kurumun bilgi gereksinimlerini bilgi ve belge sağlayarak karşılamak' şeklindedir. Kurumların kütüphane ve/veya bilgi merkezlerine verdiği görev konusundaki yaklaşımları, bu kurumlarda bilgi yönetiminden çok bilgi teknolojisi yönetimi düşüncesinin hakim olduğunu göstermektedir. Buna karşın kurumlardaki kütüphane ve/veya bilgi merkezleri, hizmetlerini kısmen internet, kısmen de intranet üzerinden sunmaktadırlar. Teknoloji destekli ve elektronik ortamda sunulan hizmetlerin, bilgi hizmetlerine olumlu katkısı olduğu bu kurumlardaki kütüphaneci ve/veya bilgi uzmanlarının ortak görüşü olarak belirlenmiştir (Ek 8). Teknolojik gelişmelerin, hizmetlerin hızlı sunulmasını sağladığı, ulaşılan kullanıcı kitlesini genişlettiği ve kullanıcı hizmetlerine daha fazla zaman ayrılmasına olanak tanıdığı kabul edilmekle birlikte, geçmişten beri bilginin yönetiminden sorumlu olan kütüphaneci ve/veya bilgi uzmanlarının mevcut yapıda etkin olamadıkları, bu birimlerin sundukları hizmetlerden ve araştırmacıların bilgiye erişimde kendi kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezlerine öncelik vermemelerinden anlaşılmaktadır. Mevcut yapıda sunulan hizmetlere bakıldığında, bilgi çağı kurum kütüphanelerinin yerine getirmeleri gereken örgütsel bilgiye erişim sağlamak üzere kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda veritabanı hazırlamak, örgütsel bilgi kaynaklarını derlemek, elektronik kaynaklara erişim sağlamak ve interneti etkin olarak kullanıcı hizmetlerinde kullanmak, kullanıcıları her türlü bilgi kaynağını etkin kullanma konusunda eğitmek ve bu hizmetleri en hızlı ve en uygun ortamda sunmak konularında planlı çalışmalar yapılmadığı görülmektedir. Araştırmacıların % 67.7'si kendi kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezini kullanmama nedeni olarak erişilen kaynakların güncel olmamasını göstermektedirler. Kendi kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezine başvurduğunu belirten araştırmacıların % 59.4'ü katalog taramak, %14.6'sı internetten sağlayamadığı bilgiye erişmek, % 10.7'si ise tam

metin erişimli veri tabanlarını taramak üzere başvurduğunu belirtmişlerdir. Tam metin erişimli veri tabanlarını kullanmak üzere başvuran araştırmacıların TCMB'de çalıştıkları görülmektedir. TCMB'de bu veri tabanlarına erişim intranet üzerinden sağlandığı halde, TCMB'deki araştırmacıların (evrene oranı:%23.1) bir kısmının kütüphaneye gelerek veritabanı taramak eğiliminde olduğu görülmektedir. Araştırmacıların kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezine daha çok kütüphane kataloğu taramak ve internetten sağlanamayan bilgiyi aramak üzere başvurma eğilimine bakarak kütüphane ve/veya bilgi merkezinin basılı kaynaklara erişmek üzere kullanıldığını söyleyebiliriz. Biçimsel bilgi kanallarından basılı kaynaklara dayalı iletişimin örgütlerdeki toplam iletişim içindeki oranının % 20 ile % 35 arasında gerçekleştiğini araştırmamızın II.Bölümünde belirtmiştik. Araştırmamızda elektronik ortamda sağlanamayan bilgiyi aramak üzere kurum kütüphane ve/veya bilgi merkezine başvuran araştırmacıların % 14.6'lık oranının bile, bu oranın altında kalması, bu kurumlarda biçimsel bir kanal olarak kütüphane ve/veya bilgi kullanılmasında sorun olduğunu göstermektedir.

VI.3. INTERNET, INTRANET VE/VEYA KURUM VERİTABANI UYGULAMALARI

Bu kurumlarda bilgi teknolojisi araçları, Rekabet Kurumu dışında 15 yıldan fazla bir zamandan beri kullanılmaktadır. Rekabet Kurumu'nun 1994 yılında kurulmuş olması bilgi teknolojisi araç ve uygulamalarının daha yeni olmasının nedenidir. Ekonomi alanındaki kamu kurumlarında bilgi hizmetlerinin planlanması ve uygulamasında karşılaşılan sorunların, teknoloji yokluğundan kaynaklanmadığı görülmektedir. Araştırma alanındaki kurumların teknoloji uygulamalarından sorumlu bilgi işlem birim yöneticileriyle yapılan

yarı yapılanmış görüşmelerde, bu kurumlarda web teknolojileri de dahil olmak üzere istatistik ağırlıklı veritabanı uygulamaları ve kurum içi ağ (intranet) uygulamaları olduğu belirlenmiştir. Nitekim, yapılan görüşmelerin yanısıra anket uygulamamızın bulgularına da bakıldığında, araştırma alanındaki kurumların, kurum içi iletişimde e-posta (% 39) ve intranet'i (% 56.1) kullanırken, kurum dışı iletişimde internet (% 75.2) ve WAN (geniş alan ağ) teknolojilerini kullanmakta oldukları görülmektedir. İnternet teknolojisinin her düzeydeki kullanıcıya kullanım kolaylığı sağlamanın bu oranlarda etkili olduğunu söyleyebiliriz. Kurum intranetleri daha çok kurum içi duyuruları kapsamakta ve kurum içi bilgi paylaşımını sağlamaktadır. Kurumların örgüt şemalarına bakıldığında, bilgi işlem birimlerinin örgüt yapısı içinde ana hizmet birimi olarak görev yaptıkları ve kurum içi gerekli veri tabanlarını oluşturma, güncel bilgiye erişimi sağlama, bu amaçla internet, intranet ve e-posta uygulamalarını yürütmenin bu birimlere kurumca verilmiş görevler olduğu görülmektedir. Ekonomik bilginin hızla değişmesi ve sayısal ağırlıkta olması, bu kurumlarda üretilen istatistiklerin bilgi işlem birimlerince oluşturulan istatistik ve benzeri veri tabanlarının da güncel olması zorunluluğunu beraberinde getirmektedir. Araştırma evrenindeki kurumların internet sitelerinin kapsamına bakıldığında, genellikle kuruma ve hizmetlerine ilişkin bilgilerin yer aldığı görülmektedir. Bu kurumların örgüt amaçlarını gerçekleştirmek üzere ürettikleri ürünlerin para programları, kalkınma planları, dış ticaret istatistikleri gibi çoğunluğunun sayısal bilgi ve değerlendirmelerin olması nedeniyle, kurum internet siteleri istatistik tablolarını içermekte veya sayısal bilgilere dayalı değerlendirmelerin yer aldığı yayınlara (yıllık rapor, aylık bülten, haber bülteni, basın bülteni, dönemsel rapor, uzmanlık tezleri gibi) tam metin erişim sağlamaktadır. Bu özelliği nedeniyle ekonomi alanındaki kamu kurumlarının internet siteleri,

istatistiki bilgi sağlamada önemli bir kaynak olmaktadır. Ancak, kurumların internet ve intranet sitesi tasarımında bilgi gereksinimlerini dikkate almadığı, öncelikle kurumun teknik alt yapısına ve örgüt şemasına göre düzenleme eğiliminde oldukları belirlenmiştir. Araştırmada ele alınan kurumlardan DPT'nin, kullanıcılardan sağlanan geri bildirimleri internet sitesinin düzenlenmesinde dikkate aldığı belirtilmiştir.

Bilgi teknolojisinin örgütlerde kullanılmasıyla yarattığı etkilere bakıldığında, örgütün çevresiyle uyumlu olarak çalışabilmesi, ağ ortamında oluşturulan bir örgüt yapısı ve bu yeni yapıya göre yeniden tanımlanmış iş ve çalışma yapıları ile mümkün olmaktadır. Ancak, araştırma evrenindeki kurumlara bakıldığında bütün kurumların ağ üzerinde hizmet veriyor olmalarına karşın, bilgi hizmetlerinin eskiden olduğu gibi aynı yapıda planlandığı görülmektedir. Bürokratik örgütlerin değişime hızlı yanıt verecek bir yapıda olmamaları nedeniyle eskiyi koruma eğiliminde olmaları durumu araştırmamızda da ortaya çıkmıştır. Kurumların yasalarında yapılan değişiklikler incelendiğinde, bilgi hizmetlerinden sorumlu birimlerle ilgili değişikliğe rastlanamamaktadır.

Kurumların örgüt yapıları incelendiğinde ise mevcut bugünkü fonksiyonlara ve uzmanlıklara göre tanımlanmış bürokratik yapıda, bilgiye ilişkin sorumlulukların, fonksiyonlara göre dar bir açıdan ele alındığı görülmektedir. Bilgi teknolojisinden sorumlu birimlerin bu nedenle sorunlara kendi işlevleri açısından yaklaşmakta olduğu açıktır. Bu yaklaşım nedeniyle, kurumlarda bilgi hizmetlerinin ayrı birimler halinde planlanıp sunulduğu, birimlerin birbirleriyle ilişkilerine bakıldığında da görülmektedir. Bilgi hizmetlerinin planlanması ve sunulması aşamasında birimlerin işbirliğinin sadece birimin

sorumlulukları çerçevesinde olduğu görülmektedir. Örneğin bu kurumlarda kütüphane ve/veya bilgi hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması çalışmalarında bilgi işlem birimlerinden teknolojik açıdan destek istenildiği belirtilmiştir. Kurumların bürokratik yapıda çalışıyor olması ve bunun gereği hiyerarşiye dayalı dikey iletişimin gerçekleşmesi, birimlerin örgüt şemasında yeraldığı şekilde birbirleriyle iletişimde bulunmalarının nedeni olmaktadır. İşlevsel olarak aynı paralelde hizmet planlaması gereken birimler doğrudan eş güdüm halinde çalışmamaktadırlar. Bunun doğal bir sonucu olarak birimler arası iletişim eksiklikleri görülmektedir. Bu durum, bürokratik örgüt yapısını inceleyen araştırmalarda da en önemli sorun olarak kabul edilmiştir. Bürokratik yapının kurumları sınırlandırması, teknolojinin olumlu etkilerinden yeterince yararlanılamamasına neden olmaktadır.

VI.4.GEREKSİNİM DUYULAN BİLGİ

Yapılan anket çalışmasının bulguları, bu kurumlardaki araştırmaların çoğunlukla (%71.1) üst yönetimin acil bilgi isteği doğrultusunda kısa döneme ilişkin tahmin içeren rapor yazmak şeklinde yapıldığını ortaya koymaktadır. Bu araştırmaları yaparken sayısal (% 66.1) ve uygulamaya yönelik (% 52.9) bilgiye gereksinim duydukları belirlenmiştir. Kurumsal araştırmaların uygulamaya yönelik olması ve kullanım değeri taşıması gerektiği yönündeki literatürdeki araştırmalarla araştırmamızın bulguları örtüşmektedir. Güncel bilgiye gereksinim duyan araştırmacıların öncelikle internet (% 75.2) kurum veritabanı ve intraneti (% 56.1) tercih ettikleri gözlemlenmiştir. Kurum veri tabanları ile internet sitelerinin güncel ve sayısal bilgi içermesi araştırmacıların tercihlerinde önemli etken olmaktadır.

Araştırmacıların üst yönetimin acil bilgi isteği doğrultusunda kısa dönem rapor hazırlama zorunluluğu, araştırmacıları aynı zamanda

internet ve tarama motorları aracılığıyla bilgi aramaya da yönelmektedir. İnternet ve tarama motorları aracılığıyla bilgiye hızlı erişmeleri ve eriştikleri bilginin güncel olması araştırmacıların % 74.4'ü için önemli olurken, araştırmacıların % 13.2'si, bu yolla sağlanan bilginin çok fazla sayıda olması ve elenmesi gereğini de sorun olarak kabul etmektedirler. Fazla bilginin elenmesi gereğine karşın araştırmacılar istatistiki bilgiye gereksinim duyduklarında öncelikle %32.2'si istatistiki bilgi içeren internet sitelerine başvurumaktadırlar. İnternetten sağlanan bilginin bu kurum araştırmacıları tarafından bilimsel olarak doğru, yeterli (% 74.4) ve güncel (% 67) bulunması durumu literatürle ters orantılıdır. Literatürde, internetten sağlanan bilgiye araştırmacıların kuşkuyla yaklaştığının belirtilmesine karşın, araştırma kapsamındaki kurum araştırmacıları internetten sağladıkları bilgiyi doğru ve yeterli bulmaktadırlar. Bu kurum araştırmacılarının % 32.2'sinin internete istatistiki veri sağlamak üzere başvurması, internetten sağlanan bilginin güvenilir olarak kabul edilmesinde en önemli etken olmaktadır. Bunun yanı sıra, bilginin yer aldığı ortamın basılı ya da elektronik olması araştırmacılar için fazla önem taşımamaktadır. Bilginin geçerli ve kullanılabilir olmasının bu kurum araştırmacılarının tercihinde etkili olduğu söylenebilir.

VI.5.ÖRGÜTSEL İLETİŞİM ve BİLGİ AKIŞI

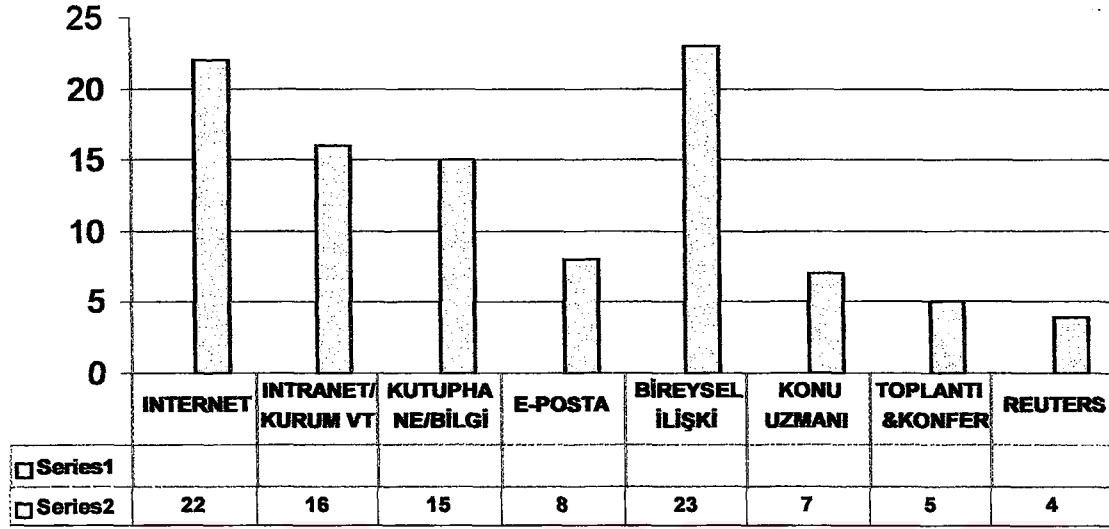
Bu kurumlarda bilgi hizmetlerinin etkin olamaması bireyler arası iletişim eksikliği ya da bilgi kullanma davranışındaki farklılıklardan da kaynaklanmamaktadır. Örgütsel iletişimin önünde engel olarak kabul edilen bireylerin bilgi paylaşımı konusundaki olumsuz yaklaşımları veya bilgi isteklerine karşı hoşgörüsüz davranışları ile çalıştıkları kuruma ve birime ilişkin güvensiz olmaları durumu araştırma alanındaki kurumlarda gözlemlenmemiştir. Bu kurumlardaki araştırmacıların % 90'nı örgüt içi bireysel ilişkilerle bilgi sağlama yoluna başvurduğunu belirtmekte, %79.3'ü çalıştığı birimin örgüt amaçlarını gerçekleştirmede önemli

katkısı olduğunu düşünmektedir. Örgütsel iletişim düzeyini belirlemede önemli bir unsur olarak kabul edilen üst yönetimle ilişkilere bakıldığında, araştırmacıların genellikle (%84.3) üst yönetimle yakın ilişki halinde çalışmakta olduğu görülmektedir. Araştırma kapsamındaki kurumlarda örgüt sisteminin unsurlarından birey ile örgütün doğal çevresi arasındaki etkileşimi uyumlu görünmektedir. Bu durum örgüt kültürü ve örgütsel iletişim açısından bakıldığında ise örgüt ve birey (araştırmacı), birey ve diğer çalışanlar arasında iletişim problemi yaşanmadığını göstermektedir.

Bürokratik yapıda biçimsel iletişim söz konusu olduğu halde, bireylerarası ilişkilere bakıldığında, araştırmacıların doğal bilgi kanallarını biçimsel bilgi kanallarına göre daha fazla kullanma eğiliminde oldukları görülmektedir. Araştırmacıların herhangi bir konuda araştırma yaparken bilgiyi bireylerarası ilişkilerle sağlama (% 90), ya da konu uzmanlarına başvurma (%22) oranlarına bakıldığında doğal iletişime eğilim olduğu açıkça görülmektedir. Ayrıca, internette tarama yaparken bir sorunla karşılaşan araştırmacılar öncelikle arkadaşından yardım istemeyi tercih etmektedir. Doğal iletişimin, biçimsel iletişimdeki aksaklıkları tamamlamak üzere ortaya çıkan bir iletişim biçimi olduğu, araştırmamızda da doğrulanmış bulunmaktadır. Örgüt yapısının iletişim biçiminin, biçimsel bilgi kanalları olarak ele aldığımız kütüphane ve /veya bilgi merkezi, internet, intranet ve kurum veritabanının kullanılmasını da etkilediği görülmektedir.

Araştırmada ele alınan kurumlarda örgütsel iletişimin, internet (%23), intranet ve kurum veritabanı (% 17), kütüphane ve/veya bilgi merkezi (%16), e-posta (%10), konu uzmanlarına başvuru (%7) ve bireysel ilişkiler (%27) aracılığıyla gerçekleştiği görülmektedir. (Grafik 1)

Grafik 1: Örgütsel İletişim Kanalları



VII BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilginin yaşamsal önem kazandığı günümüz ekonomik ve toplumsal yapısı içinde, bilginin örgütsel amaçların başarılmasını sağlayan unsurlardan biri, bilgi yönetiminin de bir yönetim felsefesi olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu yeni toplumsal ve örgütsel yapıda kurumların ancak bilgi gereksinimleri ile bilgi varlıklarını belirleme, düzenleme ve kullanıma sunma etkinliklerini bütüncül bir yaklaşımla yürütmeleri halinde yaşamlarını sürdürebilecekleri açıktır.

Araştırmamız ekonomi alanındaki kamu kurumlarında mevcut bilgi yönetimi uygulamalarında karşılaşılan sorunların, kurumların örgüt yapısının iletişim biçiminden kaynaklandığı sonucuna ulaşmıştır.

Araştırmamızın 'ekonomi alanında hizmet veren kamu kurumlarındaki bilgi yönetimi problemlerinin örgüt yapısının iletişim biçiminden kaynaklanmaktadır' şeklinde düzenlenen hipotezini sınamak amacıyla betimleme yöntemi kullanılmış, mevcut uygulamalar ortaya konulmuş, ayrıca anket uygulamasıyla ekonomi alanındaki kurumlarda araştırma süreci, gereksinim duyulan bilginin özellikleri, bilgiye erişimde başvuru biçimsel ve doğal kanallar belirlenmiştir.

Ekonomi alanındaki kamu kurumlarında bilgi yönetimi uygulamalarını belirlemek üzere yaptığımız araştırmanın bulguları, bu kurumlarda bilgi yönetimine ilişkin etkinliklerin yürütüldüğünü göstermekten uzaktır. Uygulamaların daha çok bilgi teknolojisi yönetimi şeklinde olduğu görülmektedir. Özellikle bilginin hizmete sunulması ve erişilmesi uygulamalarında bilgi yönetimi uygulamalarının eksikliği hissedilmektedir. Bu durumda bu kurumlarda planlı bir bilgi yönetimi süreci ve bilgi yönetimi düşüncesinin varlığından söz etmek mümkün olmamaktadır. Araştırmamızın anket uygulamasıyla sağlanan

araştırmacılara ilişkin verilerin değerlendirilmesiyle elde edilen bulguları, bu kurumlardaki bilgi yönetimi uygulamalarında karşılaşılan sorunların, bürokratik örgüt yapısının doğal bir sonucu olan birimlerarası iletişim eksikliği ve buna bağlı olarak işbirliği ve eş güdüm yokluğundan kaynaklandığını ortaya koymaktadır.

Örgütsel iletişim, örgütün amaçlarına ulaşmasında en önemli etken olmaktadır. İletişim örgüt birimleri ve bireyleri arasında bilgi akışını ve işbirliğini sağlamaktadır. Örgütlerde iletişim biçimsel ve doğal kanallar aracılığıyla gerçekleşmektedir. Araştırma kapsamında ele alınan kurumlar bürokratik kurumlardır. Kurumların örgüt şemaları incelendiğinde gerek bilgi teknolojisi uygulamaları, gerekse bilgi hizmetleri uygulamalarını yürüten birimlerin farklı yönetim kademelerine bağlı oldukları görülmektedir. Bürokratik örgüt yapısının iletişim biçiminin biçimsel yapıda olması nedeniyle birimler arası iletişim örgüt şemasında görüldüğü şekilde gerçekleşmektedir. Bunun doğal sonucu olarak bilgiye ilişkin uygulamalar arasındaki iletişim biçimsel olmakta, işbirliği ve eş güdüm ise örgüt şemasındaki şekilde gerçekleşmektedir. Ayrıca, bu kurumlardaki bilgi kullanıcılarının gereksinimleri ve bilgi kullanma davranışlarını belirleme konusunda her iki uygulamayı yürüten birimlerde de düzenli ve kapsamlı bir çalışma yapılmamaktadır. Bu nedenle kurumların biçimsel kanallar aracılığıyla sunduğu hizmetler, kullanıcı gereksinimlerini karşılamada yetersiz kalmaktadır. Bu kurumlardaki araştırmacılar, bilgi gereksinimlerini karşılamak üzere farklı kanallara başvurmak durumunda kalmaktadırlar. Bilgi kanallarının birbirinden bağımsız olarak düşünülmesi, bu kurumlardaki araştırmacıları farklı ve dağınık bilgi kaynakları ile karşı karşıya getirmektedir. Kullanıcı intranet üzerinden erişim sağlanan tam metin erişimli veri tabanlarını kullanmak üzere bile kütüphane ve/veya bilgi merkezine başvurabilmektedir. Bu durum, kurumlardaki bilgi kullanıcılarını doğal kanalları daha fazla kullanmaya yöneltmektedir.

Son olarak, araştırmamızda vardığımız sonuçlar doğrultusunda ekonomi alanındaki kamu kurumlarında bilgi yönetimine ilişkin sorunların çözümlenebilmesi ve mevcut hizmetlerden daha fazla yararlanılabilmesi için aşağıdaki öneriler sunulmaktadır:

1.Kurumların çevrelerindeki ekonomik, sosyal ve teknolojik değişikliklere uyum sağlayabilmeleri, değişikliklerden yararlanabilmeleri ya da olumsuzluklardan en en alt düzeyde etkilenmeleri bu kurumların yönetim biçimiyle ilgilidir. Bürokratik yapıdaki örgütlerin kapalı sistemler olarak entropiye karşı koyamayacağı, sistemi ya da sistemi oluşturan parçaların bozulmasına veya yok olmasına neden olacağı gerçeğinden yola çıkılarak, bürokratik örgüt yapısından sistem yaklaşımına geçilmesi en önemli adım olacaktır. Örgütün işleyişini sağlamak ve amaçlarını gerçekleştirmek amacıyla gerek örgütü meydana getiren çeşitli bölüm ve ögeler, gerekse örgütle çevresi arasında gerekli ilişkilerin kurulmasında örgütsel iletişim önemli rol oynamaktadır. Kurumların amaçlarına ulaşmaları birimler arası iletişim ile gerçekleşebilecektir. Kamu kurumlarının uzun yıllardan bu yana uygulanmakta olan geleneksel yönetim anlayışından uzaklaşarak yeni bir yönetim anlayışına geçmesi, önemli bir zaman dilimini ve süreci gerektirmektedir. Ancak, bilgi çağının ekonomi ve toplum düzenine uyumlu, esnek ve bürokratik yapının kısıtlarından uzaklaşmış yeni bir örgüt yapısı sorunların aşılmasında birincil koşul olarak görünmektedir. Kamu kurumlarında verilen bütün hizmetler için geçerli olan amaçlara ulaşabilme ve örgütsel kısıtları (bürokratik yapı) aşabilme, toplam kalite yaklaşımı ile olası görünmektedir. Toplam kalite yönetimi, sadece ürün ve hizmet kalitesini tanımlayan bir kavram olmaktan çok çağdaş bir yönetim anlayışını da içermektedir. Kaliteli hizmet anlayışı ise hizmet sunulacak kitlenin beklentileriyle odaklanan bir yönetim stratejisi olması nedeniyle, örgüt yönetiminin, bilgi

hizmetlerini sunan birimler ve bu hizmetlerden yararlananlar düşünülerek, kullanıcı odaklı olarak yeniden tasarlanması, sorunun çözümü için gerekli görülmektedir. Bütün bilgi hizmetlerinin planlanmasında her zaman için kullanıcı odaklı yaklaşım, hizmetlerin verimliliği ve etkililiğinde hareket noktası olmaktadır.

2.Kurumların çalışmalarında esas olarak kabul edilen mevzuatların ele alınarak bilgiye ilişkin uygulamaları da kapsar hale getirilmesi hizmetlerin yürütülmesini kolaylaştıracaktır. Bu hizmetlerin kurum yönetimi içindeki konumlarının açık olarak belirlenmesi hizmetlerin sunulmasında önemli olacaktır.

3.Bu çerçevede amaç ve hedeflerle kurum politikalarının değişen koşullara göre tanımlanarak gözden geçirilmesi ve kurum yapılarının yeniden tasarlanması önemli olacaktır. Teknolojik gelişmelerle şekillenen yeni ekonomik ve toplumsal düzende, geniş anlamda e - devlet dar anlamda e - ekonomi olarak adlandırılan yeni dünya düzeninde dinamik, ağ ortamında çalışan ve örgüt amaçlarının gerçekleştirilebilmesi için bilgi üreten ve kullanan kurumların olması yeniden yapılanmayla mümkün olacaktır. Örgütsel bilgi akışının etkin olması, birimler arasında eş güdümlü ve işbirliği sağlayan ve etkileşimli bir ilişkiyi gerektiren bir yönetim yapısı ile gerçekleştirilebilecektir

4.Hiyerarşik yapıdaki kurumlar bilgi teknolojisini kaynak olarak kabul etmekte, bilginin üretimi ve hizmete sunulduğu birim ve süreçleri dikkate almamaktadırlar. Tüm bilgi kanal ve kaynaklarını içeren ve kurumu bir bütün olarak ele alacak bir bilgi yönetimi süreci problemin çözümünde odak noktası olacaktır. Bilgi yönetiminde en önemli unsurlar olarak kabul edilen teknoloji, bilginin üretilmesi ve kullanılmasıyla ilgili süreçler ve örgüt

kültürünün birarada düşünüldüğü bir bilgi yönetimi süreci tasarlanmalıdır (Tablo 18). Bu süreç bilgi gereksinimlerinin tanımlanmasıyla başlayan bir süreç olduğu için, bu kurumlarda araştırma süreci incelenerek bilgi gereksinimleri belirlenmeli ve bununla ilgili hizmetlerin düzenlenmesinde bilgi kullanıcılarının öncelikleri dikkate alınmalıdır. Kurumların bilgi yönetimi sürecine geçerken aşağıda belirtilen soruları yanıtlamaları gerekmektedir:

- (a) Kurum amaçlarının başarılmasında hangi tür bilgilerin etkisi olmaktadır?
- (b) Kurum çalışanları için hangi tür bilgi önemlidir?
- (c) Kurum çalışanları hangi bilgiyi hangi sıklıkta kullanmaktadır?
- (d) Kurum dışından hangi tür bilgiye gereksinim duyulmaktadır?
- (e) Kurumda üretilen bilginin ne kadarı dış dünyada kullanılmaktadır?
- (f) Kurum dışından sağlanan bilginin kapsamı nedir?
- (g) Mevcut bilgi sistemleri bilgi gereksinimlerini hangi düzeyde karşılayabilmektedir?
- (h) Hangi bilgi hizmetlerinin eksikliği hissedilmektedir?
- (i) Kurumdaki bilgi boşluklarının gidermek için ne tür düzenlemelere gereksinim vardır?

Tablo (18) Bilgi Yönetimi Süreci**[ÖRGÜTSEL AMAÇLARIN VE BİLGİ GEREKSİNİMLERİNİN BELİRLENMESİ****[MEVCUT BİLGİ KAYNAK VE KANALLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ
(TEKNOLOJİ+HİZMETLER)****[MEVCUT VE OLASI KAYNAKLARA GÖRE ÖRGÜT İŞ YAPISININ
DÜZENLENMESİ (YÖNETİMSEL YAPI)****[ÖRGÜT KÜLTÜRÜNÜN BİLGİ YÖNETİMİNİ DESTEKLER HALE
GETİRİLMESİ
(İNSAN KAYNAKLARI)****[BİLGİ YÖNETİMİ UYGULAMALARINA BAŞLANMASI**

5.Kurumlarda kütüphane ve/veya bilgi hizmeti veren birimlerin, hizmetlerini günümüz gereksinimlerine göre yeniden düzenlemesi gerekmektedir. Kullanıcının bilgiye doğrudan erişimini sağlayan yeni bir yapılanma gerekmektedir. Hizmetlerin düzenlenmesinde kullanıcı gereksinimlerinin incelenmesi, bilginin çok farklı kanallardan sağlandığı günümüzde daha fazla önem taşımaktadır. Bu hizmetlerin düzenlenmesinde kullanıcı gereksinimlerinin yanısıra, bilginin yer aldığı kaynak, format ve kanalların da özellikleri dikkate alınmalıdır. Ekonomi alanındaki bilgi kullanıcılarının sayısal bilgiye daha fazla gereksinim duyması nedeniyle, kütüphane ve/veya bilgi hizmeti veren birimlerin istatistikî bilgi içeren internet kaynaklarını düzenleyerek erişiminin sağlamaları gerekmektedir. Bu nedenle, bilgi kaynaklarına erişimin sağlanmasında, teknolojiye dayalı bilgi hizmeti sunan bilgi işlem birimleriyle eş güdüm halinde

çalışılması gerekmektedir. Bunun yanısıra, elektronik ya da basılı ortamdaki bilgi kaynaklarının güncel ve kullanılabilir bilgiye kolay erişim sağlaması, kullanımının kolay olması gerekmektedir. Gerek bu kurumlardaki araştırmacıların bilgi gereksinimlerinin belirlenmesinde gerekse bilgi kaynaklarına ulaşımında bütüncül bir yaklaşım sağlanması gerekmektedir.

6.Bilgi yönetimi uygulamalarının başarılı olabilmesi için bilgi kaynaklarına erişimi destekleyecek, bilgi yönetimine uygun kurumsal ve teknik yapının oluşturulması ve mevcut olan kütüphane ve/veya bilgi hizmetleri ile diğer veritabanı hizmetlerinin kurumların teknik altyapısıyla birarada düşünülmesi gerekmektedir. Kurumlarda kütüphane ve/veya bilgi merkezleri tarafından hazırlanan makale veri tabanlarının kurumların diğer veri tabanlarıyla bir arada düşünülmesi gerekmektedir.

7.Internet aracılığıyla sağlanan bilginin fazla olması ve elenmesi gereği nedeniyle, kütüphaneci ve/veya bilgi uzmanlarının bilginin sınıflanması konusundaki birikimleri, internet ve intranet aracılığıyla sunulan bilgi hizmetlerinin düzenlenmesinde değerlendirilmelidir.

8.Bilginin kurumlar için önemli bir kaynak olduğu düşüncesinin kurum çalışanları tarafından benimsenmesinin sağlanması ve bu düşüncenin kurum içi eğitim programları ile desteklenmesi bilgi yönetimi uygulamalarının başarıya ulaşmasında önemli olacaktır. Araştırma kapsamındaki kurumlarda bireylerarası ilişkilerin bilgi paylaşımını destekleyecek düzeyde olması, örgüt kültürü açısından bilgi yönetimine ilişkin uygulamalar için uygun bir ortam yaratmaktadır.

9.Bilgi yönetimi konusunun farklı disiplinlerde ele alınarak üzerinde çalışılacak kapsamda geniş bir konu olduğu açıkça görülmektedir. Bu konuda yapılacak her araştırma, araştırmacılara konunun farklı bir boyutunu inceleme olanağı sunacaktır. Ekonomi alanındaki kurumlarda yapılan bu araştırmada biçimsel bilginin yönetimi uygulamalarının, kurumların yönetim yapısındaki konumları ele alındığından konuya sınırlı bir açıdan yaklaşmıştır. Bundan sonra yapılacak araştırmalarda, bu araştırmanın kapsamı dışında kalan gerek doğal bilgi kanalları ve dolayısıyla örtük bilgi konusunun ele alınması gerekse internetin araştırmalardaki rolünün incelenmesi, hem bilgi yönetimi araştırmalarına katkı sağlayacak, hem de araştırmanın eksiklerini tamamlamış olacaktır.



KAYNAKÇA

ABADAN, Nermin. *Bürokrasi*. Ankara: 1959.

ABI/Inform Global – ProQuest. <http://il.proquest.com/pgdauto>

AKIN, İlhan. Kamu Hukuku. İstanbul:İ.Ü.Hukuk Fakültesi, 1974.

ALDEMİR, Ceyhan. *Örgütler ve Yönetimi: Makro bir Yaklaşım*
İzmir:Dokuz Eylül Üniversitesi, 1985.

ANDERSEN, Jack. "The Role of Subject Literature
in Scholarly Communication:An Interpretation Based on
Social Epistemology." *Journal of Documentation*, 58, sayı 4
(2002):463-481.

ANGELL, Carolyn. *Information, new technology and manpower*.
Cambridge:The British Library, 1987.

ARDA, Erhan. Ekonomi Sözlüğü. İstanbul:Alfa Yayınları, 2002.

ARGYRIS, Chris. *The Applicability of Organizational
Sociology*. Cambridge:University Press, 1972.

ARGYRIS, Chris. *Knowledge for Action. A Guide to Overcoming Barriers to Organizational Change* . San Fransisco:Jossey and Bass, 1993.

BARANSEL, Atilla. *Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi*. İstanbul:İ.Ü.İşletme İktisadı Enstitüsü, 1979.

BARBERA, J. "The Intranet: New Concept for Corporate Information Handling" Ed. D.Raitt. *Online Information 1996:20th International Online Information Meeting Proceedings*. Oxford:Learned Europe, 1996:187-193.

BARUA, Anitesh ve diğerleri. "Effective Intra-organizational Information Exchange" *Journal of Information Science* 23,sayı 3, 1997:239-248.

BARUTCUGİL, İsmet. *Bilgi Yönetimi*. İstanbul:Kariyer Yayınları, 2002.

BATER, B. "The Inclusive Intranet". *ASLIB Proceedings* 49,sayı 1, 1997:21-24.

BATESON, Gregory. *Mind and Nature*. New York, 1979.

BEIJERSE, Roelof P. "Questions in Knowledge Management Defining and Conceptualising a Phenomenon" *Journal of Knowledge Management*, 3,sayı 2,1999:94-109.

BELL, Daniel. *The Coming of Post Industrial Society: Venture in Social Forecasting* New York:Basic Books, 1973.

BENNIS, W. "The Coming Death of Bureaucracy"
THINK, Nov-Dec 1966: 30.

BİLGİN, Kamil Ufuk. *Türk Kamu Yönetiminin Avrupa Topluluğu'na Uyumu*. Ankara:A.Ü.Avrupa Topluluğu Araştırma ve Uygulama Merkezi, 1993.

BİLGİN, Kamil Ufuk. "Kamu Yönetiminde Kaliteli Hizmet Anlayışı"
Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri I.
Ankara:TODAİE, 1995.

The Blackwell Encyclopedic Dictionary of Organizational Behaviour.
Nigel Randall ve Andrew Van de Ven (Ed)
New York:Blackwell Publishing, 1997.

BOTKIN, B. ve E.MATTHEWS Forging strategic alliances with large companies:A Guide. 1992.

<http://www.governance.uottawa.ca/english/Publications/Downloads/working%20paper%200004.doc>

BOULDING, Kenneth E. "The Economics of Knowledge and Knowledge Economics." *American Economic Review*, 56, sayı 2,1966:1-13.

BOUMA, Gary. *The Research Process*. Melbourne:Oxford University Press, 1996.

BOZKURT, Ömer, Turgay ERGUN ve Seriya SEZEN. *Kamu Yönetimi Sözlüğü*. Ankara:TODAİE, 1998.

BROADBENT, Marianne. "Information Management and Educational Pluralism" *Education for Information* 2, 1984:209-227.

BROADBENT, Marianne ve KOENIG, Michael E. "Information and Information Technology Management" *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 23, 1988.

BURK, C.F. ve F.W.HORTON. *Information Management in Public Administration*.Arlington:Information Resources Press, 1982.

BURSTEIN, M.L. *The New Art of Central Banking*. New York:New York University, 1991.

CARTER, M.P. "A Methodology for the Economic Appraisal of Managemet Information". *International Journal of Information Management* 6, 1986:193-201.

CHERRY, Colin. *On Human Communication:A Review, a survey, A criticism*. Cambridge: Mass.MIT Press, 1966.

CHOO, Chun. "Perception and Use of Information Sources in Environmental Scanning" *Library and Information Science Research* 16, sayı 1, 1994:23-40.

CHOO, Chun. *Information Management for the Intelligent Organization*. New Jersey: Information Today Inc., 1995.

CHOWHDURY, G.G. "The Internet and Information Retrieval . Research:A Brief Review" *Journal of Documentation* 55, sayı 2, 1999:209-225.

COHEN, Don ve LAURENCE PRUSAK. *Kavrayamadığımız Zenginlik*. Ahmet Kardam (Çev.) İstanbul:MESS., 2001.

"Competencies for Special Libraries of the 21st Century" (1998)
[20.01.2002]

<http://sla.org/content/SLA/professional/meaning/com.cfm>

CRAINER, Stuart. *The Management Century:A Critical Review of 20 th century Thought and Practice*. San Fransisco:Jossey and Bass, 2000.

CRONIN, Blais ve M.GUDIM. "Information and Productivity:A Review Of Reseach" *Journal of Information Management* 6,sayı 2,1984:85-101.

ÇINGI, Hülya. *Örnekleme Kuramı*. Ankara:H.Ü.Fen Fakültesi,1990.

DALE, Ernest. *Yönetim Teorileri:Geçmiş ve Gelecek.*

Ankara:Öteki Yayınları, 1991.

DAVENPORT, T. ve LAURANCE PRUSAK. *Information Ecology:*

Mastering the Information and Knowledge Environment.

Oxford:Oxford University Press, 1997.

DAVENPORT, T. ve LAURANCE PRUSAK. *Working Knowledge.*

Boston: Harward Business School, 1998.

DAVENPORT, T. ve LAURANCE PRUSAK. *İş Dünyasında Bilgi*

Yönetimi. İstanbul:Rota Yayıncılık, 2001.

DAVIS, Gordon B. ve Margrethe H. Olson. *Management Information*

Systems: Conceptual Foundations, Structure and Development.

2 nd ed. NewYork:McGraw Hill Book Company, 1985.

DAVIS, Ralph. *Fundamentals of Top Management.*

New York:Harpers and Brothers, 1951.

DEMİRGİL, D. "Ekonomi" *Ekonomi Ansiklopedisi.* İstanbul:Paymaş

Yayınları, 1983.

DETROUZOS, M. ve J. MOSES. *The Computer Age and Information.*

Cambridge, Mass.:MIT, 1979.

DİCLE, Ülkü. *Bir Yönetim Aracı Olarak Örgütsel Haberleşme*.
Ankara:MPM, 1974.

DRUCKER, Peter. *Gelecek İçin Yönetim:1990'lar ve Sonrası*.
Ankara:Türkiye İş Bankası, 1993.

DRUCKER, Peter. *Managing the Non-Profit Organization
Practices and Principles*. New York:Harper Collins, 1985.

DRUCKER, Peter. *Yeni Gerçekler*. Çev. B.Karanakçı.
İstanbul:Türkiye İş Bankası, 1991.

DRUCKER, Peter. "The New Society of Organization"
Harvard Business Review, Sept-Oct 1992 :96.

EARL, Michael J. *Information Management: The Organizational
Dimension*.Oxford: Oxford University Press, 1998.

EBSCO Host –EBSCO. <<http://www.ebsco.com.online>>

Encyclopedia of Banking and Finance . G.Munn, F.L:Garcia, C.Woelfel.
Illinois:Bankers Publishing Co., 1991.

ERENGÜL, Bilge. "Bilgi Yönetimi"
Human Resources 2, sayı 6,1998:50-55.

ERGUN, Turgay. "Postmodernizm ve Kamu Yönetimi"
Amme İdaresi Dergisi, 30,sayı 4, 1997:3-16.

**ERGUN, Turgay ve Aykut POLATOĞLU. *Kamu Yönetimine Giriş.*
Ankara:TODAİE, 1984.**

ERSAN, Nurgün. *Yönetim Süreçleri ve Teorileri.* Ankara:1987.

**ETZIONI, Amitia. *Modern Organizations.*
New Jersey:Englewood Cliffs.,1964.**

**FARACE, R., P.MONGE ve H.RUSSELL. *Communicating and
Organizing.* Reading MA:Addison Wesley, 1977.**

**FAYOL, Henri. *General and Industrial Management.*
Revised by Irwin Gray. New York:
Institute of Electric and Electrical Engineers, 1984.**

**FOX, L. *Libraries and Intranets .*
http://stauffer.queensu.ca/~foxe/ola/sec1_1.htm [1997, October 3].**

**FREUND, Julien. *The Sociology of Max Weber.* New York:Pantheon
Books, 1968.**

**GAYESKI, Diane. *Corporate Communications Management.*
Boston:Focal Press, 1991.**

**GOLD, A.H.,A.MALHOTRA ve A.SEGARS. "Knowledge Management:
An Organizational Capabilities Perspective" *Journal of
Management Information Systems* 18, sayı 1,2001:186-190.**

GORDON, D.B. ve S. HAMILTON. *Managing Information:How Information Systems Impact Organizational Startegy*. New York:Proffesional Publishing, 1991.

GÖZLÜ, Sıtkı. "Kamu Hizmeti Veren Kuruluşlarda Toplam Kalite Yönetimi." *Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri 2.c*. Ankara:TODAİE, 1995.

GÖZÜBÜYÜK, Şeref. *Kamu Yönetimi Hukuku*. Ankara:TODAİE, 1976.

GRIFFITH, C. "The Intranet Opportunity:Information Technology for Librarians" *Computers in Libraries*, 16 sayı 6, 1997:1-7.

GÜNEY, Salih. "Bireylerarası İletişim" *Yönetim ve Organizasyon*. Ed. Salih Güney. Ankara:Nobel Yayıncılık, 2001.

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
Yüksek Lisans Tezi, Sanat Eseri Raporu, Doktora/ Sanatta Yeterlilik Eseri Çalışması Raporu Yazım ve Basım Yönergesi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 2000.

HANÇERLİOĞLU, Orhan. *Ekonomi Sözlüğü*. Gözden Geç 6.bs. İstanbul:Remzi, 1986.

HARRISON, Roger ve Herb STOKES. *Diagnosing Organizational Culture*. San Diego, Pfeiffer and Co., 1983.

Harrods' Librarians' Glossary. Ray Prytherch (comp.by) Aldershot:Gower, 1995.

HAŞILOĞLU; Selçuk Burak. "Bilgi Kavramı ve Bilgiye Dayalı Organizasyon" *ActiveLine*, Kasım 2000:108-110.

HAYWARD, Tim ve J.Broady. "The Role of Information in the Strategic Management Process" *Journal of Information Science*, 21, sayı 4, 1995:257-272.

HICKS, Herbert. *Örgütlerin Yönetimi: Sistemler ve Beşeri Kaynaklar Açısından*. Çev.O.Tekok. Ankara:Turhan Kitabevi, 1979.

HICKS, Herbert ve Ray GULLETT. *Organizasyonlar: Teori ve Davranış*. Çev. Besim Baykal. İstanbul:İ.İ.T.A.İşletme Fakültesi, 1981.

HORTON, F. *Information Resource Management*. Ohio:Association of Systems Management, 1979.

HUANG, Chaomeng J. ve Mei-Hui CHAO. "Managing www in Public Administration: Uses and Misuses" *Government Information Quarterly*, 18 (2001):357-373.

HUSEMAN, R.C. ve E. MILES. "Organizational Communication in the Information Age" *Journal of Management*, 14 sayı 2, 1988 : 181-203.

2001 Hedefleri Doğrultusunda 21. Yüzyıla Girerken Türkiye'de Kamu Yönetiminin Geliştirilmesi ve Bazı Ülkelerdeki Uygulamalar. Ankara:Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, 1991.

Journal of Statistical Research. Ankara:DİE, 2002- .

KAESLER, Dirk. *Max Weber: An Introduction to His Life and Work*. Cambridge: University of Chicago Press, 1988.

Kamu Yönetimi Araştırması:Mali ve Ekonomik Kuruluşlar Araştırma Raporu. Ankara:TODAİE, 1992.

Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri. 1.cilt
Ankara:TODAİE, 1995.

Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri. 2.cilt
Ankara:TODAİE, 1994.

Kamu Yönetiminde İdareyi Geliştirme Çalışmaları. 1991-1995.
Ankara:T.C.Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, 1996.

KAPTAN, Saim. Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri.
Ankara:Rehber Yayınevi,1991.

KARAKOÇ, Nihat. "Örgütsel İletişim ve Örgütsel Zaman Arasındaki İlişkiler." *Kurgu*,6,1989:83-89.

KARASAR, Niyazi. *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler.* Ankara:Nobel Yayın Dağıtım, 1999.

KAST, E.F.ve E.J.ROSENZWEIG. *Organization and Management:*
New York:McGraw Hill, 1974.

KATZ, D.ve R.L.KAHN. *Social Psychology of Organizations.*
New York:John Wiley, 1966.

KAVRAKOĞLU, İbrahim. *Toplam Kalite Yönetimi.* İstanbul:
KalDer Yayınları, 1998.

KAYA-Bensghir, Türksel. *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim.*
Ankara:TODAİE, 1996.

KAYA-Bensghir, Türksel. "Halkla İlişilerde Etkileşimli web"
Amme İdaresi Dergisi, 33 sayı 1,2000:111-132.

KIRK, Joyce. "Information in Organizations." 2002
<<http://informationr.net/ir/4-3/papers57.html>>

KluwerOnline- Kluwer <<http://www.kluwer.com/online>>

KREPS, Gary L. *Organizational Communication :
Theory and Practice*. New York:Longman, 1987.

KÜÇÜKMERİÇ, Necati. *Hukuk*. Ankara:Maliye Bakanlığı, 1987.

LAVIN, Michael. *Business Information:How to Find it?
How to use it?* Phoenix:Oryx Press, 1987.

LADNER, S. ve H.TILLMAN. "How Special Librarians Really Use the
Internet" *Canadian Library Journal*, 49, sayı 3, 1992:211-215.

Library and Information Science Abstracts-CD ROM. 1969-2000/9.
SilverPlatter.

LUTHANS, Fred. *Organizational Behaviour: A Modern
Behavioral Approach to Management*.
New York:Mc Graw Hill Book Co., 1997.

MC CARTY, M. "Evaluating Information on the Internet:Potential
Problems for Information Professionals"
Business Information Alert 9, sayı 2:1997:11-12.

MCFARLAN, F.W. "Information Technology Changes the Way You Compete" *Harvard Business Review*, sayı May-June 1984:98-103.

McGOWAN, Robert P. "Organizational Decision Making and Information Systems:A Case Analysis of State Agencies." Llyd G. NIGRO (Ed) *Decision Making in the Public Sector*. NewYork:Marcel Dekker, 1984: 261-288.

MCNIFF, Jean. *Action Research in Organization*.London:Routledge, 2000.

MACHLUP, Fritz. *The Study of Information*.
New York:John Wiley and Sons Inc. 1983.

MANNHEIM, Karl. *Systematic Sociology:An Introduction to the Study of Society*. London:Routledge and Kegan, 1967.

MANNHEIM, Karl. *Man and Society*. London: Routledge and Kegan, 1948.

MARCHAND Donald ve FOREST HORTON. *Infotrends:Profiting From Your Information Resources*. NewYork, 1986.

MARCHIONINI, G. *Information Seeking in Electronic Environment*.
Cambridge MA., Cambridge University Press, 1995.

MARSHALL, J.Fisher, L. MOULTON ve R.PICCOLI.
Competencies for Special Librarians of the 21st Century. 1996.
<<http://sla.org/proffesional/competencies.html>> 15 Jan 2002.

- MASSIE, Joseph. "Management Theory"
Handbook of Organization. Ed. J.March. Chicago:1965.
- MASUDA, Yoneji. *Managing the Information Society:Releasing Synergy
 Japanese Style*. Oxford:Basil Blackwell, 1990.
- MICHELS, Robert. *Political Parties:a sociological study of the
 Oligarchical tendencies of modern democracy*.
 New York:Dover Publications, 1959.
- MINTZBERG, H. *Structure in Fives:Designing Effective Organizations*.
 London:Printice Hall, 1983.
- MUTLU, Erol. *İletişim Sözlüğü*. Ankara:Ark Yayınevi, 1991.
- NAISBITT, J. ve P. ABURDENE. *New Directions for the
 1990's:Megatrends 2000*. Suffolk:Murrow & Co., 1994.
- NANFITO, M. "Intranets ara not for the Unwary" 1996
 <<http://www.bridgeinfo.com/papers /intrnet2.htm>> 15 Nov 2000
- NONAKA, I. "A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation.
Organization Science, 5,sayı 1,1994:14-37.
- PAISLEY, W. "Information and the Work" *Progress in Communication
 Sciences* (Ed by B.Dervin ve M.Voight) Norwood NJ:Ablex,1980.
- PAL, A. "Intranets and IT Nirvana-a white paper" 1997
 <<http://www.ovum.com/innovate/gr2/gr2wp.html>> 17 Oct 2000.

- PARSON, G.L. "Information Technology:A New Competitive Weapon" *Sloan Management Review*, 25, sayı 1,1983:3-14.
- PEŞKİRCİOĞLU, Nurettin. "Toplam Kalite Yönetimi ve Katılımcılık." *Verimlilik Dergisi Özel Sayı* 1995:31-40.
- PINCHOT, Gifford ve E.PINCHOT. The End of Bureaucracy and the rise of the Intelligent *Organization*. San Fransisco : Berret-Koehler Publication, 1993.
- PORTER, M.E. "How Competitive Forces Shape Strategy" *Harvard Business Review*, sayı March-April 1979:137-147.
- "Public Sector Information:A Key Resource for Europe" Luxembourg:EC, 1998.
- ROBEY, Daniel. *Designing Organizations*. Boston:IrwinHomewood, 1991.
- ROWLEY, J. "The Controlled vs Natural Indexing Languages Debate Revisited: A Perspective on Information Retrieval Practise and Research. *Journal of Information Science* 20, sayı 2: 1994:108-119.
- ROWLEY,J. Ve C.D.TURNER. The Dissemination of Information. Andre-Agrafton Book, 1978.
- RUBEN, B. Communication Information Relationship:A System Theoretic Perspective. *JASIS* 43, sayı 10,1992:15-27.

RUBEN, B. Ve Jorge Schement. *Between Communication and Information* New Brunswick:Transaction Publishers,1993.

SABUNCUOĞLU, Zeyyat. *Endüstriyel Davranışlar*. Bursa: Bursa İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 1982.

SARACEVIC, T. "Modelling Interaction in Information Retrieval: A Review and Proposal". Proceedings of the 59 th ASIS Annual Meeting. Medford NJ:Information Today, 1996.

SCHEIN, Edgar. "Coming to a New Awareness of Organizational Culture" *Sloan Management Review*, Winter 1984:4-6.

SCHLUCHTER, Wolfgang. "Bureaucracy and Democracy" *Max Weber:Critical Assessments*. Ed by Peter Hamilton. London: Routledge, 1991.

SHANNON, Claude. *A Mathematical Theory of Communication*. Urbana: Illinois:University of Illinois Press, 1949, republished in 1963.

SIMON, ELIZABETH. "Business Libraries" *INSPEL* , 31,1994:181-194.

SIMON, Herbert ve diğerleri. *Kamu Yönetimi*. Cemal Mihçioğlu (Çev.) Ankara:A.Ü.Siyasal Bilgiler Fakültesi, 1973.

SKYRME, David. "From Information Management to Knowledge Management:Are You Prepared?" OnLine, 9-11 December 1997:1-15.

SPROULL, L. ve S.KIESLER. *Connections:New Ways of Working in the Networked Organization*. Cambridge MA:MIT.

STONER, J.A. ve Charles WANKELE. *Management*. London:Printice Hall, 1986.

SWEETMAN, Bill. "Web Site Strategies" *Internet World Magazine* 8, sayı 3, 1997:2-4.

SwetsNavigator- Swets <<http://www.swetsnetnavigator.nl>>

TALAS, Cahit. *Ekonomik Sistemler*. 1969.

TAYLOR, Frederick Winslow. *Scientific management*. New York W.W.Norton, 1967.

TAYLOR, Robert S. *Value added Processes in the Information Systems*. Norwood,NJ:Ablex Publishing,1986.

T.C. Anayasası ve Millet Meclisi İç Tüzüğü. Ankara:TBMM, 1995.

T.C. 1982 Anayasası:1995 Değişiklikleriyle. İstanbul:Say Yayınları,1995.

T.C. Devlet Teşkilatı Rehberi. Ankara:TODAİE, 1992-.

T.C.Resmi Gazete. Ankara:Başbakanlık Basımevi, 1920-.

TOFFLER, Alvin. *The Third Wave*. New York:Murrow & Co., 1980.

TOFFLER, Alvin. *Yeni Güçler Yeni Şoklar*. İstanbul:Altın Kitaplar,1994.

Türk Kütüphaneciliği. Ankara:Türk Kütüphaneciler Derneği, 1982-.

Türkçe Sözlük. 2 c. Ankara:Türk Dil Kurumu, 1998.

Uzun Vadeli Strateji ve Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 2001-2005.
Ankara:DPT, 2001.

ÜSTÜN, Ayşe. "Bilgi Hizmetleri ve Hizmetin Kalitesi".
Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni,
15, sayı 2, Haziran 2001:205-213. 2001.

VERNON, K.D. *Information Sources in Management and Business*.
London:Butterworths,1984.

VICKERY, Brian ve A.VICKERY. *Information Science in Theory and Practice*. London:Bowker, 1989.

VINE, David. "Using the Internet as a Stratejik Business Tool"
Internet World, 8, sayı 1, 1995:44-48.

WARING, Stephen. *Taylorism Transformed:Scientific Management Theory Since 1945*. Chapel Hill:University of North Caroline Press, 1991.

WEBER, Max. *The Theory of Social and Economic Organization*.
Talcott Parsons (Ed by) New York:Free Press, 1964.

WEBER, Max. *Basic Cocepts in Sociology*. New York:Citadel Press,
1969.

WEBER, Max. *Political Writings*. Peter Lassman ve R. Speirs (Ed.by)
Cambridge:Cambridge University Press, 1994.

WILKINS, W.G. ve QUCHI. "Efficient Cultures"
Administrative Science Quarterly, 28, 1983:475-477.

WILLIAMS, John ve S. EGGLAND. *Örgütlerde İletişim*.
(Çev.Yılmaz Büyükerşen vd.) Eskişehir:Anadolu Üniversitesi,
1994.

WINTERMAN, Vivienne, C.S.SMITH ve A.ABELL. "Impact of
Information on Decision Making in Government Departments"
Library Management 19, sayı 2,1998:110-132.

WISEMAN, C. *Strategy and Computers:Information Systems
as Competitive Weapons*.Homewood:Dow Jonew-Irwin,1985.

WOODWARD, J. "Cataloguing and Classifying Information
Resources on the Internet". *ARIST* 31:1996:189-219.

Yeni Yazım Kılavuzu. Ankara:TDK,1996.

YILDIRIM, Selami. "Örgütlerin Yönetiminde İletişimin Önemi"
Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi, 14,
sayı 1,1997:177-187.

YARDIMCI KAYNAKÇA

- ABELL, Angela. "Information Use and Business Success: A Review of Recent Research on Effective Information Delivery". (Ed) M.Feeney ve M.Grieves. *The Value and Impact of Information*. London: Bwker&Saur, 1995.
- AGADA, J. "Outsourcing of Corporate Information Services: Implications of Redesigning Corporate Library Services." *International Information and Library Review*, 28, 1996:157-176.
- AKINCI, Beril. *Kurum Kültürü ve Örgütsel İletişim*. İstanbul: İletişim Yayınları, 1998.
- AKTAN, Coskun Can. "Kamuda Kalitesizliğe Çözüm İçin Toplam Kalite." *Ekonomik Forum*, 6, Haziran 1997:56-61.
- AKTAŞ, Ziya. *Structured Analysis and Design of Information Systems*. New Jersey: Prentice Hall, 1987.
- ANGELL, Carolyn. *Information, new technology and manpower*. Cambridge: The British Library, 1987.
- ARNOLD, Robert ve Harold-Nichols Almer. *Modern Data Processing*. New York: John Wiley., 1972.

ARROW, Kenneth J. *The Limits of Organization.*

New York:W.W.Norton, 1972.

ASLAN, Hanifi. *Hizmet Ekonomisi.*

Bursa:ALFA, 1998.

AYDIN, Emin Doğan. *Bilgi Bilimi ve Kitle İletişimi.*

İstanbul:Eda Bilişim Yayıncılık, 1989.

AYDIN, Mustafa. *Örgütlerde Çatışma.*

Ankara:1984.

BAILEY, Kenneth. *Methods of Social Research. 3rd ed.*

London:The Free Press, 1987.

BALDWIN, Nancy S. Ve Ronald RICE.

"Information Seeking Behaviour of Securities Analysts:Individual and Institutional Influences, Information, Sources, Channels and Outcomes". *Journal of the American Society for Information Science* 48,sayı 8,1997:674-693. 1997.

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı Yapı ve

Fonksiyonları Bakımından Analizi. Ankara:TC

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, 1996

BAYSAL, Jale. *Kütüphanecilik Alanında Yeni Kavramlar*

Araçlar ve Yöntemler. İstanbul:

İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi, 1987.

BERGHEL, H. "Cyberspace 2000:Dealing with Information Overload".

Communications of the ACM 40, sayı 2, 1997:19-24.

BEST, D:P: "The Future of Information Management"

International Journal of Information Management

2, sayı 2,1980:6-9.

BHATT,Ganesh D. "Organizing Knowledge in the Knowledge

Development Cycle" *Journal of Knowledge Management*

4, sayı 1, 2000:15-26.

Bilgi Teknolojileri Kongresi Bildiri Özetleri 6-8 Mayıs 2002.

Denizli:Pamukkale Üniversitesi, 2002.

Bilgi Teknolojisinin Yerleştirilmesi Özel İhtisas

Komisyonu Raporu. Ankara:DPT, 1990.

Bilgi Yönetiminin Püf Noktaları. Computerline .

<http://www.cl.com.tr> 7.24.2001. 2002.

BOZKURT, Veysel. *Enformasyon Toplumu ve Türkiye.*

İstanbul:Sistem Yayıncılık, 1996.

BRANT, G. "Government as Provider of Services"

W.F.Mastenbroek (Ed) *Managing for*

Quality in the Service Sector.

Oxford:Basil Blackwell, 1991.

BRICK, Laura. "Non-use of Business Libraries and

Information Services :A Study of the Library

and Information Managers' Perception, Experience

and Reaction to Non-use" *ASLIB Proceedings*, 51, sayı 6,

1999:195-205.

BRIGHTMAN, Richard. *Information Systems for Modern Management.*

New York:McMillan, 1971.

BUDAK, Gönül ve G.Budak. "Bürokratik Yapılarda Etkinliği Azaltan

Disfonksiyonel Bürokratik Davranışlar" *Kamu Yönetimi Disiplini*

Sempozyumu Bildirileri 2.cilt. Ankara:TODAİE, 1995.

BURLINGAME, J.F. "Information Technology and Decentralization"

Harvard Business Review 38,1961:121-126.

CEM, Cemil. "Yönetime Çevresel Yaklaşım"

Amme İdaresi Dergisi 9, 1976:1:3-30.

CHOWDHURY, G. G. "Digital Libraries and Reference Services: present and future" *Journal of Documentation* 58, sayı 3,(2002) 258-283.

CORRALL, Sheila. "Information Specialists of the Future: Professional Development and Renewal" *17 th International Essen Symposium: Information Superhighway: The Role of Librarians, Information Scientists, and Intermediaries. 24-27 October 1994.* Essen: Essen University, 1995.

CRONIN, Blaise ve E.DAVENPORT. "Social Intelligence" *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 28,1993:3-44.

ÇELEBİOĞLU, F. "Bürokrasi ve Davranışsal Açından Eleştirisi" *I.Ü.İşletme Fakültesi Dergisi* 4, sayı1,1975:303.

ÇELİK, Ahmet. "Bilgi Toplumu Üzerine Bazı Notlar" *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi* 15, sayı 1,1998:53-59.

ÇELİK, Ahmet. "Sistem Kuramı ve Kütüphanecilik" *Prof.Dr.Berin Yurdadoğ'a Armağan.* (Haz.)Fahrettin Özdemirci ve Yusuf Kayan Ankara:Türk Kütüphaneciler Derneği, 1994.

ÇOBAN, Hasan. *Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş.*

Ankara:Devlet Planlama Teşkilatı, 1996.

DEMİRHAN, Zeynep. Yeni İletişim Teknolojilerinin Türkiye'ye Girişi

Konusunda Uygulanan Politikalar ve Sosyo-Ekonomik Gelişmeye

Etkileri. Ankara:DPT,1993.

DEUS, Jean. Banking and Finance Collection.

New York:Haworth Press, 1984.

DOĞAN, Selen. "İnsan Kaynakları Potansiyelini Artırmada İşletmeleri

Etkinliğe Götüren Yol:Örgüt Kültürü."

Amme İdaresi Dergisi 30,sayı 4,1997:53-74.

EATON, J.J. "What Kind of Resource is Information?"

International Journal of Information Management,

11,1991:156-165.

ERKAN, Hüsnü. *Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme.*

İstanbul:Türkiye İş Bankası, 1995

ERLAÇIN, S.F. *İşletme Ekonomisi.*İzmir:Ege Üniversitesi

İktisadi Ticari Bilimler Fakültesi, 1969.

FANO, Robert. *Transmission of Information.* Cambridge:Mass.

MIT Press., 1961.

FEENEY, MARY ve M.GRIEVES. *The Value and Impact of Information*. London: Bowker and Saur, 2000.

FİDAN, Yahya. "Hizmet İşletmelerinde Kullanılabilecek Sürekli Geliştirme Stratejilerine Bir Bakış" *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11, sayı 1, 1996:103-120.

GIANNINI, Tula. "Information Receiving: A Primary Model of Information Process" *Information Access in the Global Information Economy. Proceedings of the 61st Annual Meeting of the ASIS*, 35, 1998:362-372.

GÖKER, Aykut "Bilim ve Teknoloji Politikalarına Giriş için Enformasyon Toplumu Üzerine Kavramsal Bir Yaklaşım Denemesi" *Mülkiye*, 25, 2001:27-66.

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
Yüksek Lisans Tezi, Sanat Eseri Raporu, Doktora/ Sanatta Yeterlilik Eseri Çalışması Raporu Yazım ve Basım Yönergesi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 2000.

HELM, P. "HP and the intranet :case study and alliances." *ASLIB Proceedings*, 49, sayı 2, 1997:32-35.

HEPER, Metin. *Modernleşme ve Bürokrasi*. İstanbul: Sosyal Bilimler: 1973.

HICKSON, D.J. *Studies in Managerial Process and Organizational Behaviour*. Illinois: Scott Foresman, 1972.

JUSSILAINEN, Maija. "Knowledge Management at the Finnish Government: Now, Never or Later. *67 th IFLA Council and General Conference. 16-25 August 2001.* Boston: IFLA, 2001.
<<http://www.ifla.org>>

Kamu Bürokrasisi. İstanbul: TÜSIAD, 1983.

KARAKAŞ, Sekine. "Yönetim Enformasyon Sistemleri"
Kütüphane, Enformasyon, Arşiv Alanında Yeni Teknolojiler ve TÜRK MARC Sempozyumu Bildirileri 1-4 Ekim 1991.
İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 1991.

KOÇEL, Tamer. *Yönetim Kavram ve Teknikleri.*
İstanbul: Uluslararası.

KÖKSAL, Aydın. *Bilişim Terimleri Sözlüğü.* Ankara: Türk Dil Kurumu, 1981.

LAKATOS, I. ve A. MUSGRAVE. *Bilginin Gelişimi ve Bilginin Gelişile İlgili Teorilerin Eleştirisi.* İstanbul: Paradigma, 1992.

LAMB, G.M. *Computers in the Public Service.* London: Royal Institute of Public Administration, 1972.

Library and Information Science Abstracts-CD ROM. 1969-2000/9.
SilverPlatter.

LYTLE, Richard. "Information Resource Management."
Annual Review of Information Science and Technology,
21, 1986: 309-336.

"The Networked Enterprise: Vision and Product Roadmap" 1997
<<http://home.netscape.com/papers/intrnet2.htm>> 15 Nov 2000.

PIAGET, Jean. *Epistemoloji ve Pskikoloji: Bir Bilgi Kuramına Doğru*.
Çeviren: S. Selvi. İstanbul: Sarmal Yayınevi, 1992.

Prospects for Intelligent Retrieval. Informatics 10. Proceedings of a
Conference jointly sponsored by ASLIB and Information
Retrieval Specialist Group. Cambridge, 21-23 March 1988..
Cambridge: ASLIB, 1988.

RAGGETT, Peter. *Between Governments and Researchers: OECD
Information: A Two Way Flow*. INSPEL, 21, 1986:96-102.

ROSENBAUM, Howard. "Intranets and Digital Organizational
Information Resources: Towards a Portable Methodology for
Design and Development" *Digital Collections*. Proceedings of
the 60th Annual Meeting of the ASIS, 34, 1997:14-26.

ROSS, Joel. *Modern Management and Information Systems*.
Virginia: Printice-Hall Company, 1976.

ROWLEY, Jennifer. *Bilginin Düzenlenmesi: Bilgi Erişime Giriş*.
(1992, 1996) (Türkçe Basımı Haz: Sekine Karakaş)
Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1996.

ROWLEY, Jennifer. "The Controlled vs Natural Indexing Languages
Debate Revisited: A Perspective on Information Retrieval
Practise and Research. *Journal of Information Science* 20, sayı
2: 1994: 108-119.

ROWLEY,J. Ve C.D.TURNER. The Dissemination of Information.
Andre-Agraffon Book, 1978.

RUSCH-FEJA, Dian. New Roles For Librarians in Supporting
Researchers In the Social Sciences:the Impact of New
Technologies.

INSPEL ,30,sayı 4, 1994:324-334.

SARGUT, SELAMİ. "Bürokrasinin Türkiye'deki Darboğazı."
Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri.
1.c.Ankara:TODAİE, 1994.

SAVOLAINEN, R. "Everyday Life Information Seeking"
Library and Information Science Research,
17, sayı 3,1995:259-294.

SMITH, Eldred. *Kütüphaneci, Bilim Adamı ve Araştırma*
Kütüphanesinin Geleceği. (1990)
(Çev.Ahmet Çelik) Ankara:Üniversite ve
Araştırma Kütüphanecileri Derneği, 1993.

SOYUER, Haluk. "İşletmelerde Bilgi Sistemlerinin Yönetimi Problemi"
6.Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildirileri 12-14 Kasım 1998,
Antalya: Akdeniz Üniversitesi,1998.

STEVENSON, Janet. *Dictionary of Library and Information*
Management. Middlesex: Peter and Collins Publishing, 1997.

STODDART, Linda. Managing Intranets to Encourage Knowledge
Sharing: Opportunities and Constraints. *Online*
Information Review,25, sayı 1,2001:19-28.

*Strategies for Meeting the Information Needs of Society
in the Year 2000. Littleton:Libraries Unlimited Inc, 1981.*

ŞAYLAN, Gencay. *Türkiye'de Kapitalizm Bürokrasi ve Siyasal
İdeoloji.* Ankara:TODAİE, 1974.

TEKELİ, Hasan. *Bilgi Çağı.* İstanbul:Simavi Yayınları, 1994.

THUROW, Lester. *Servet Yaratmak:Bilgiye Dayalı Ekonomide Bireyler,
Şirketler ve Uluslar için Yeni Kurallar.* İstanbul:
Altın Kitaplar,2001.

TOMA, Eugene F. ve Mark TOMA. "Research Activities and Budget
Allocations Among Federal Reserve Banks" Eugene F.TOMA ve
Mark TOMA (Ed) *Central Bankers Bureaucratic Incentives, and
Monetary Policy.* Dordrecht:Kluwer Academic Publishers, 1986.

TRAVICA, Bob. "Information Aspects of New Organizational Design:
Exploring the Non-Traditional Organization"
Journal of the American Society for Information Science, 49, sayı
13, 1994:1224-1244.

Türk Kütüphaneciliği. Ankara:Türk Kütüphaneciler Derneği, 1982- .

UÇAK, Nazan Özenç. "İnternet Kullanıcıları". *37.Kütüphane
Haftası Bildirileri 26 Mart1- Nisan 2001.*Ankara:
Türk Kütüphaneciler Derneği, 2001.

WALSH, Kieron. *Quality and Public Services.*
Public Administration, 69,Winter 1991:593.

WHITE, Herbert. "The Role of Information Intermediaries and the Superhighway:Crucial, Important and Trivial or non-existent?" *17 th International Essen Symposium: Information Superhighway. 24-27 October 1994. Essen:Essen University, 1995.*

WHITSON, Thurman ve Lynn DAVIS. "Best Practices in e- government : Comprehensive Electronic Information Dissemination for Science and Technology" *Government Information Quarterly* 18 (2001) :79-91.

WIDEN-WULFF, Gunilla. "Business Information Culture: A Qualitative Study of the Information Culture in the Finnish Insurance Industry" <http://www.shef.ac.uk/~is/publications/infres/paper77.htm> 18 March 2001.

WILLIAMS, John ve S. EGGLAND. *Örgütlerde İletişim.* (Çev.Yılmaz Büyükerşen vd.) Eskişehir:Anadolu Üniversitesi, 1994.

WILSON, James Q. *Bürokrasi:Kamu Kuruluşları Neyi Niçin Yapıyorlar.* Selçuk Yalçındağ vd (Çev.) Ankara:TODAİE, 1996.

WILSON, T.D. "Tools for Analysis of Business Information Needs" *ASLIB Proceedings* 46, sayı 1, 1994:19-23.

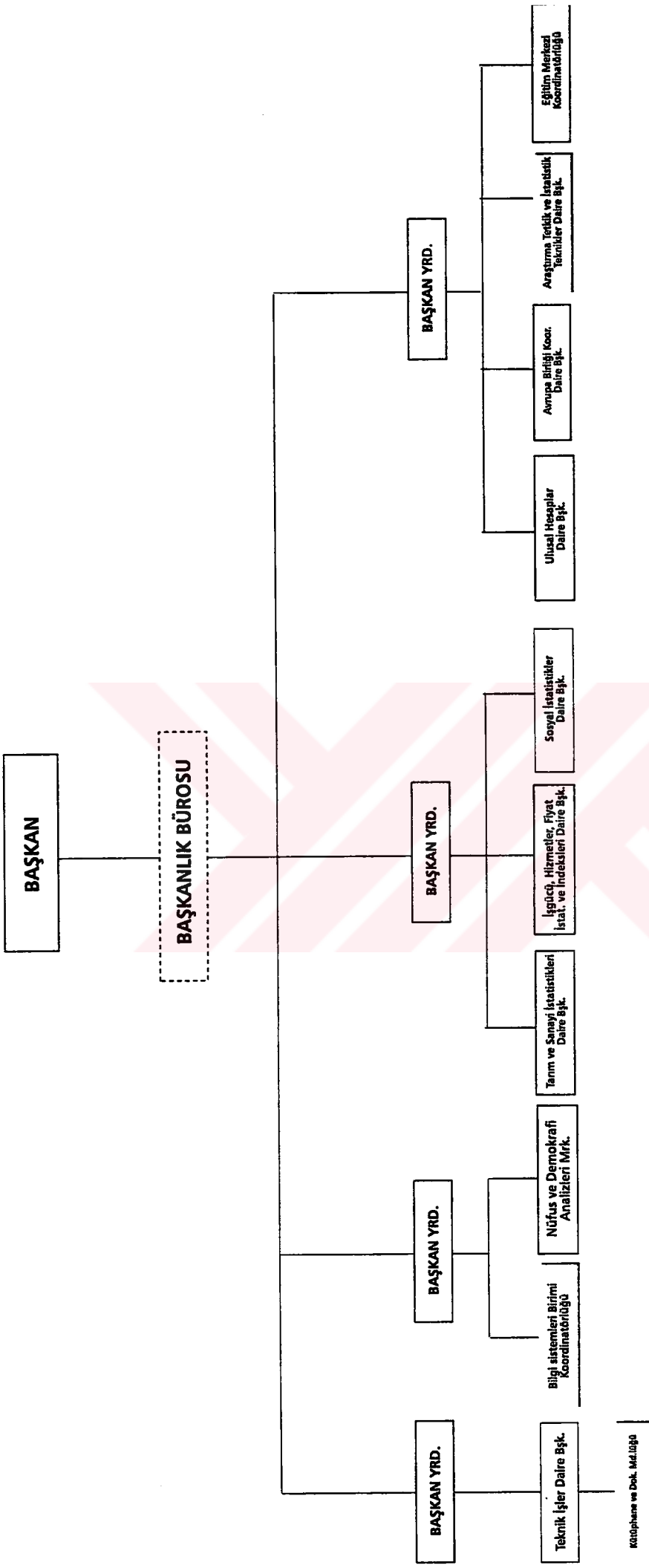
WYLLIE, Jan. "The Need for Business Information Refineries". *ASLIB Proceedings* 45, sayı 4,1993:97-102.

YILDIRIM, İbrahim. Günümüz Türk Kamu Örgütlerinin Çevresel Analizi.
Active, sayı Ocak-Şubat 2002:84-89.

YILMAZ, Bülent. "Kütüphanelerde Uygulanan Yeni Teknolojilerin İnsan
Boyutu" *Kütüphane, Enformasyon, Arşiv Alanında Yeni
Teknolojiler ve TÜRKMARC Sempozyumu Bildirileri 1-4 Ekim
1991*. İstanbul:Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi,
1991.

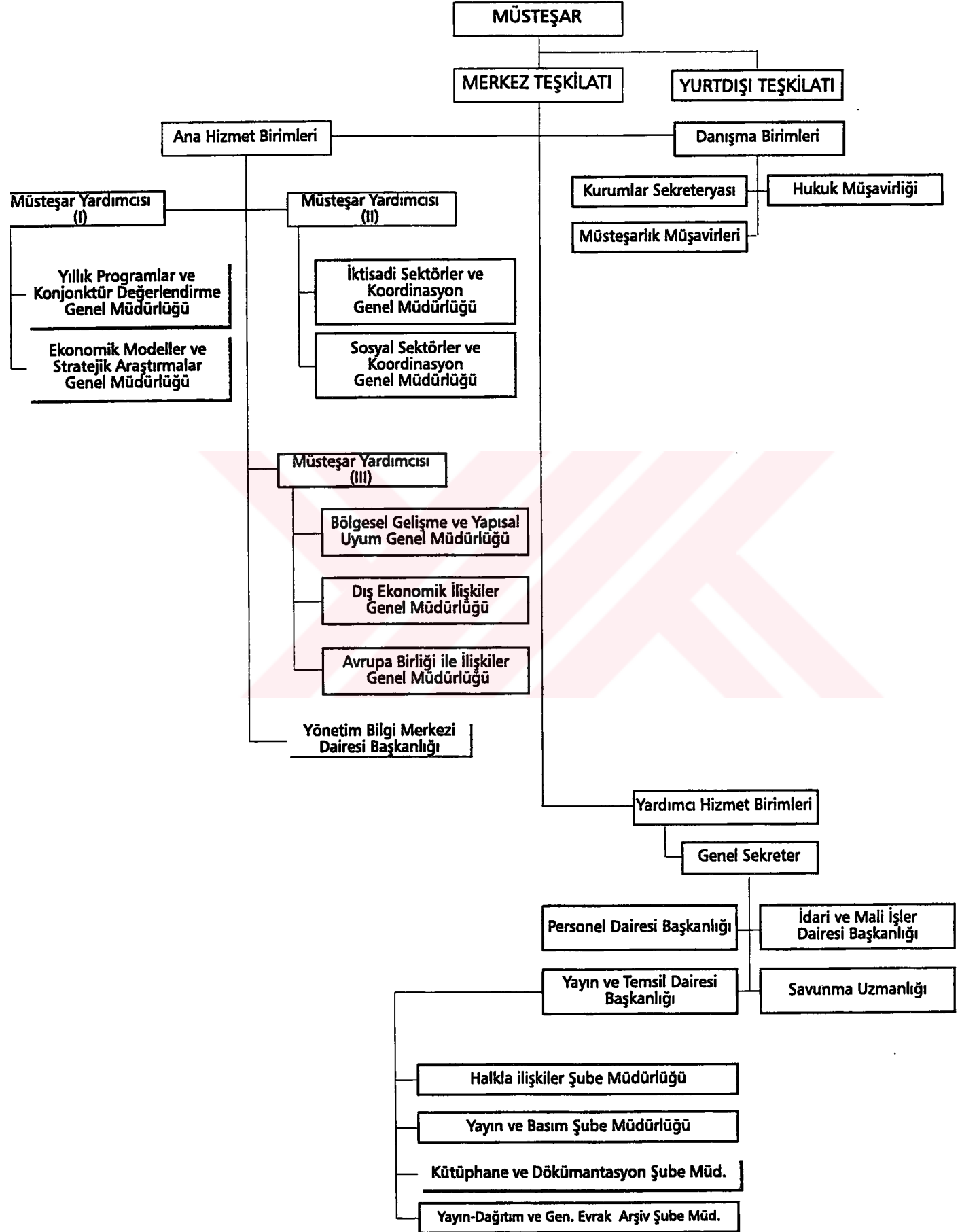


DEVLET İSTATİSTİK ENSTİTÜSÜ ORGANİZASYON ŞEMASI*

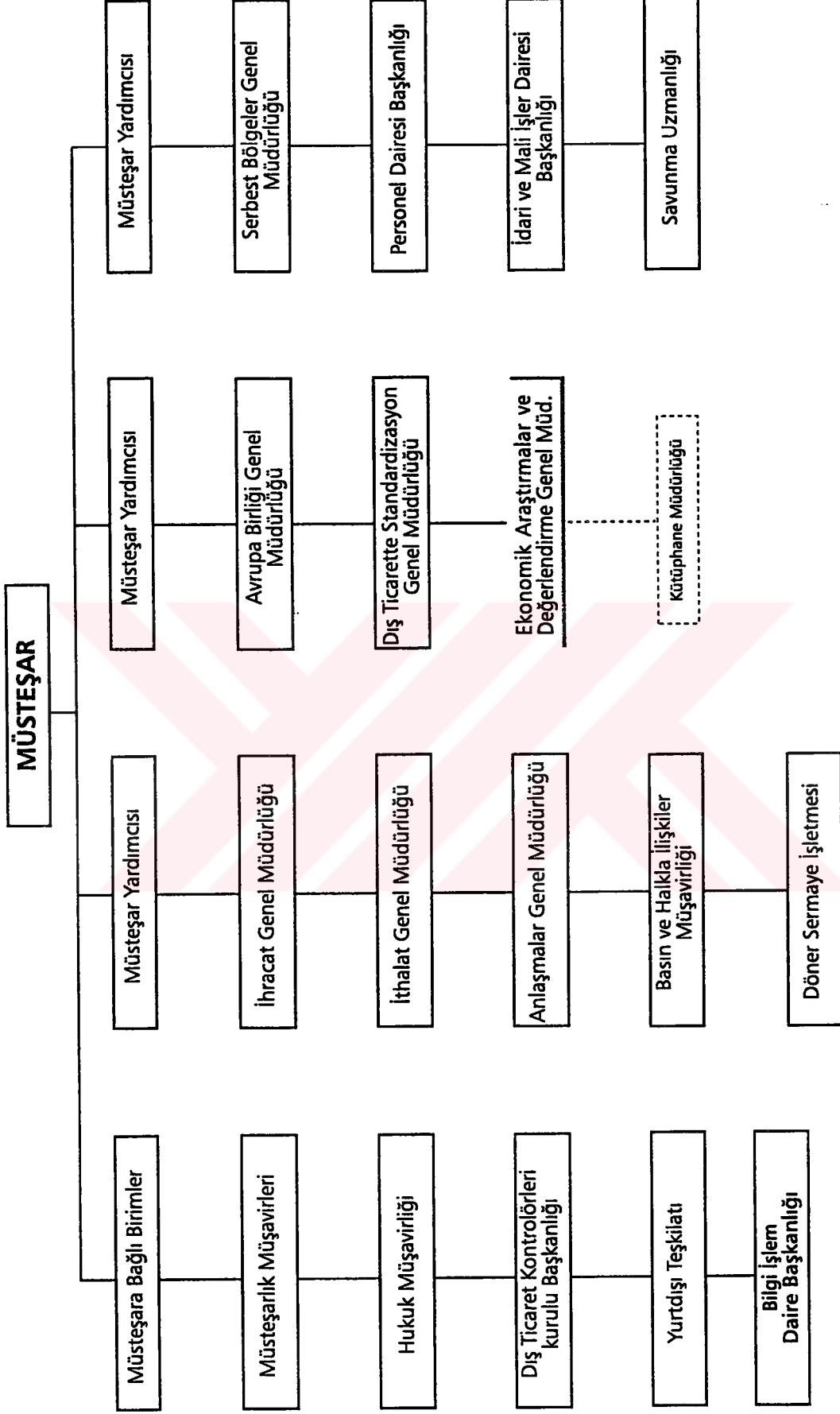


* kısaltılarak alınmıştır.

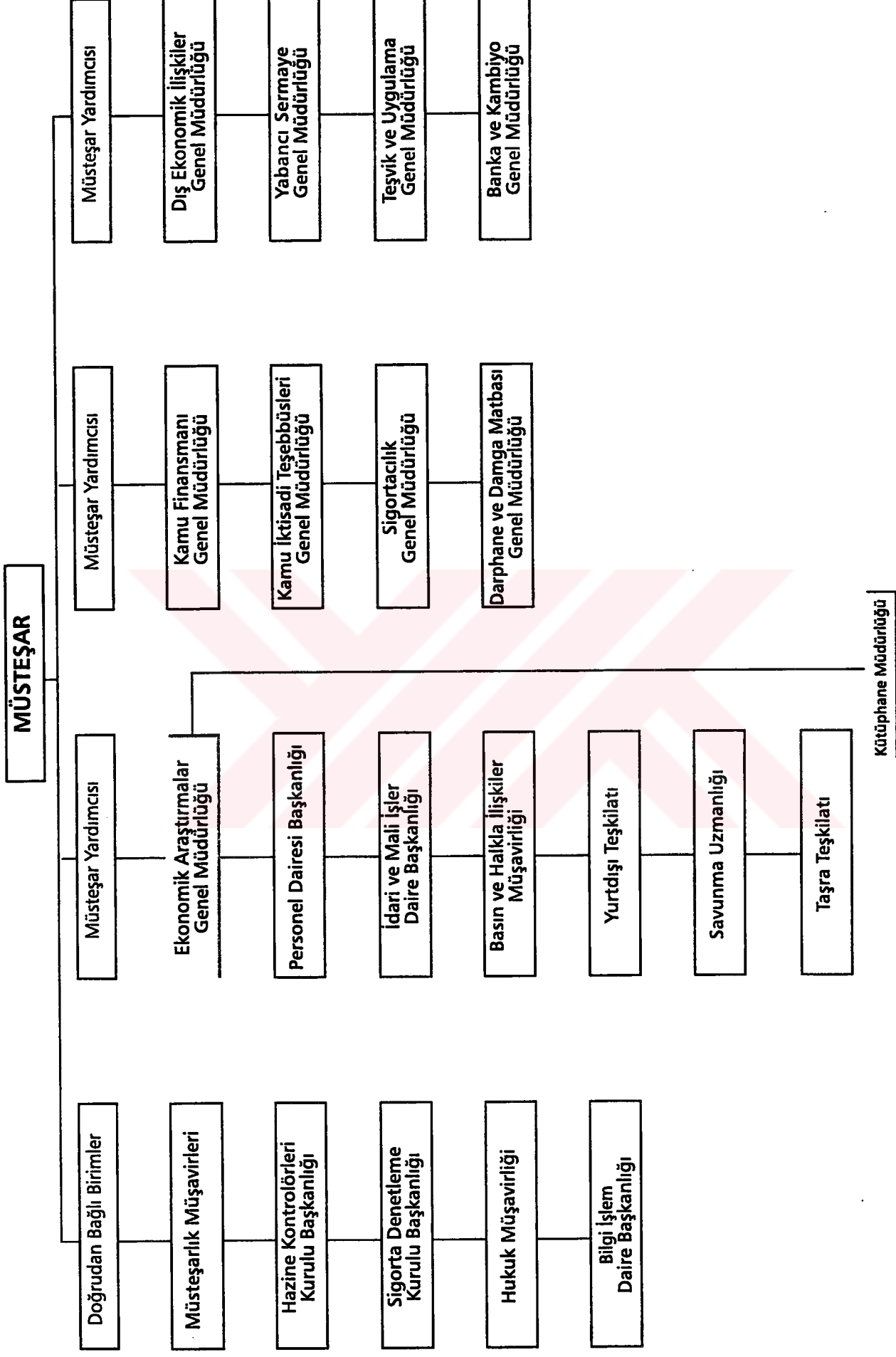
DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI ORGANİZASYON ŞEMASI



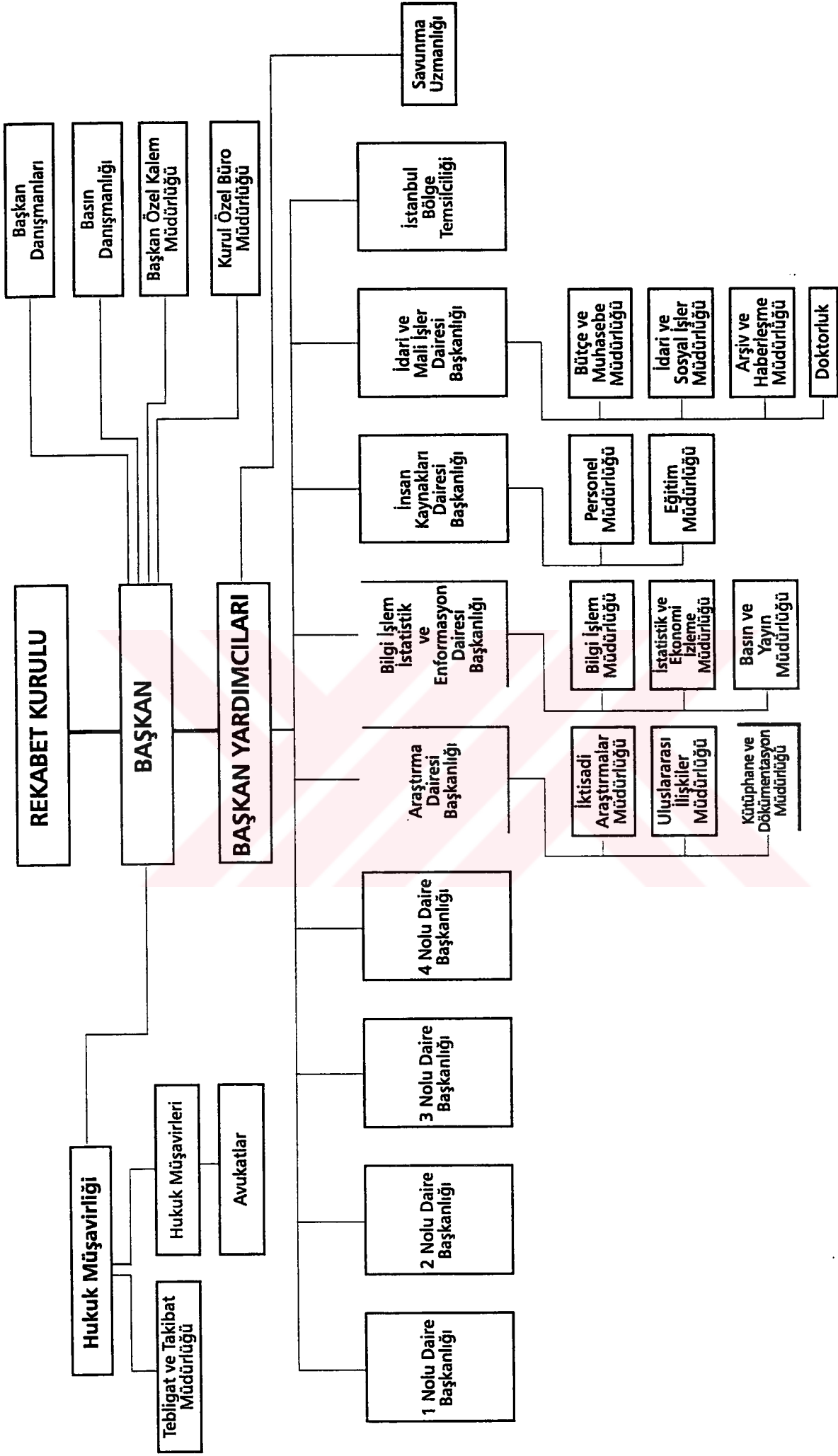
DIŞ TİCARET MÜŐTEŐARLIĐI ORGANİZASYON ŞEMASI



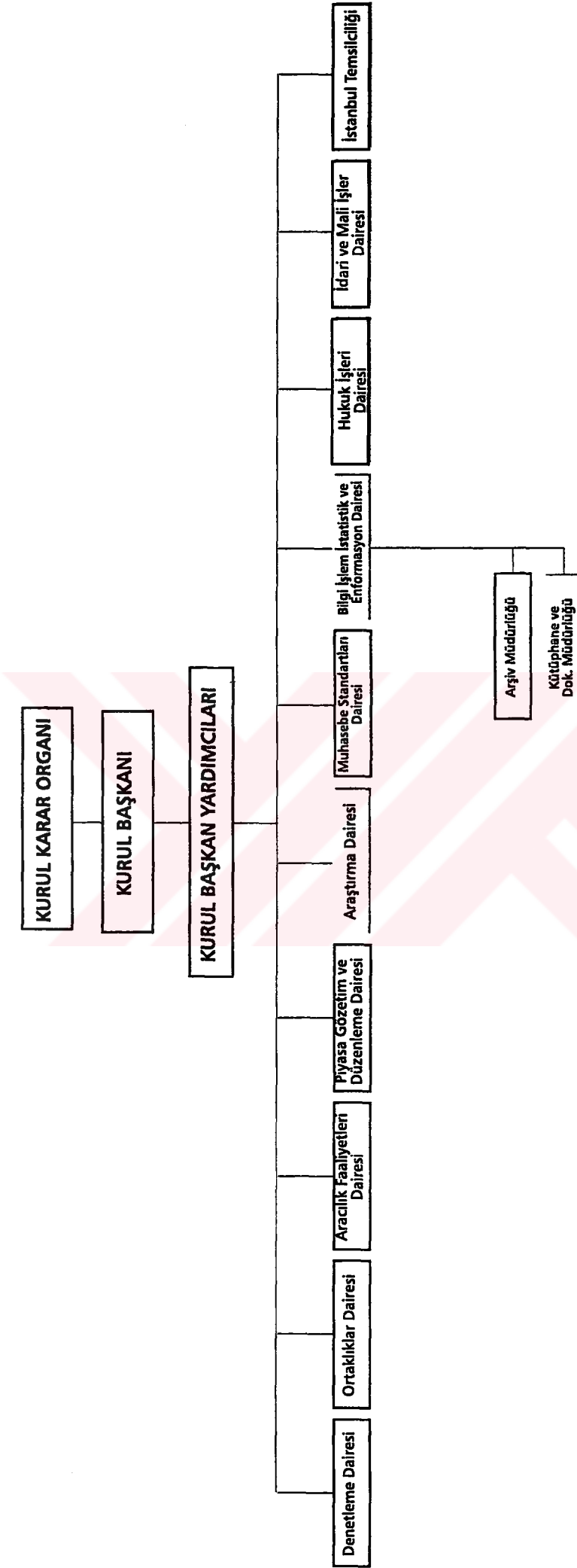
HAZİNEMÜSTEŞARLIĞI ORGANİZASYON ŞEMASI



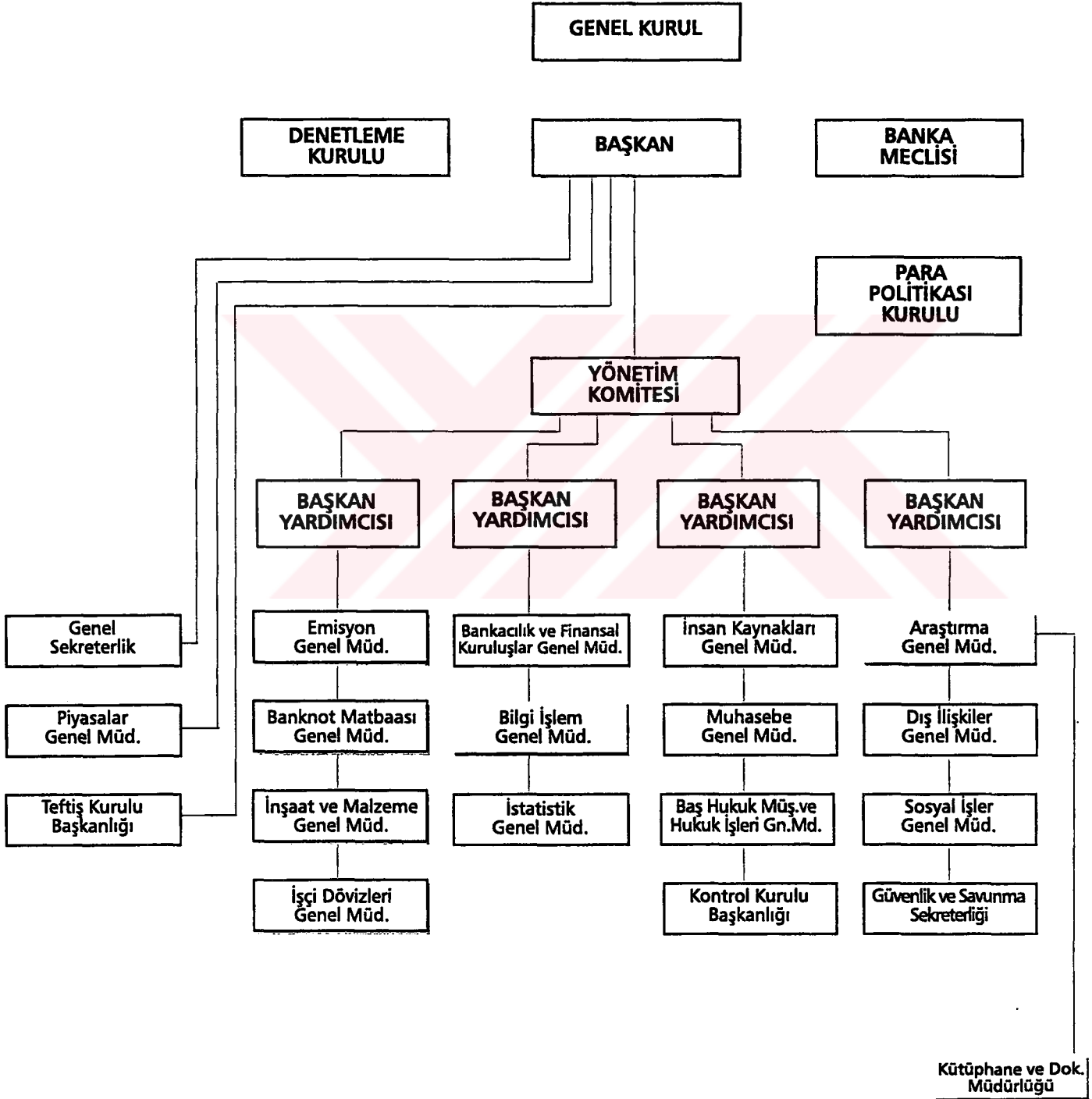
REKABET KURULU ORGANİZASYON ŞEMASI



SERMAYE PİYASASI KURULU ORGANİZASYON ŞEMASI



TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI ORGANİZASYON ŞEMASI



T.C. YÜKSEK İZLETİM KURULU
ORGANİZASYON ŞEMASI

Ek 8

**KÜTÜPHANE ve/veya BİLGİ HİZMETLERİNİ
BELİRLEME ARAŞTIRMASI**

1.Kuruluş Adı:

Ankete yanıt veren kişinin

2.Görevi/Unvanı:

3.Öğrenim Durumu:

4.Mesleği:

5.Aşağıdakilerden hangisi biriminizi tanımlamaktadır?

(a) Kütüphane

(b) Enformasyon Merkezi

(c) Dokümantasyon Merkezi

(d) Diğer (belirtiniz)-----

6.Biriminizin bağlı olduğu üst yönetim düzeyini belirtiniz.

(a)Başkanlık, Müsteşarlık

(b)Başkan Yardımcılığı, Müsteşar Yardımcılığı

(c)Genel Sekreterlik

(d)Genel Müdürlük (belirtiniz)-----

(e)Daire Başkanlığı (belirtiniz)

(f)Diğer (belirtiniz) -----

7.Biriminizin üst yönetimce belirlenmiş görev tanımını yazınız. (Yönetmelik, tüzük vb ile belirlenmiş)

8.Örgüt içinde üretilen, bilgi içeren kaynaklar biriminizde derleniyor mu?

- (a) Evet (b)Hayır (c) Bazıları

9.Yanıtınız 'evet' ya da 'bazıları' ise hangi tür yayınlar derleniyor? Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.

- (a) Araştırma raporları
(b) Muhasebe raporları
(c) Uzmanlık tezleri
(d) İstatistik raporları
(e)Tartışma yazıları (discussion paper, working paper vb)
(f) Diğer -----

10.Bilgi hizmeti verirken (kullanıcı gereksinimlerini karşılarken) hangi kanallardan bilgi sağlıyorsunuz?

(1'den başlayarak önem sırasına göre belirtiniz. 1=çok önemli 2=önemli gibi)

- (a)Kütüphane kataloğu
(b)Basılı indeks ve abstrakt yayınlar
(c)CD ROM veritabanı
(d) Online (abone) veritabanı
(e)Örgüt veritabanı
(f)Kütüphane veritabanı
(g)INTRANET
(h)INTERNET

11. Biriminize ait bir web sayfası var mı?

- (a) Evet (b) Hayır

12. Yanıtınız “evet” ise web sayfası tasarlarken kurumunuzdaki hangi birimlerle işbirliği yaptınız? (1’den başlayarak önem sırasına göre belirtiniz. 1=çok önemli 2=önemli gibi)

- (a) Bilgi hizmetlerinden yararlanan tüm birimler (bilgi gereksinimleri açısından)
- (b) Bilgi işlem birimi (teknik destek)
- (c) Muhasebe birimi (mali destek)

Bağlı olduğumuz birim (yönetimsel destek)

13. Hizmetlerinizi internet ve /veya intranet sayfası aracılığıyla veriyorsanız hangi hizmetleri verdiğinizi sıralayınız.

14. Biriminizin hizmet ve çalışmalarından örgüt çalışanlarını hangi yollarla haberder ediyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- (a) Basılı duyuru hizmetleri yoluyla
- (b) Intranet aracılığıyla
- (c) Kurum web sayfası aracılığıyla
- (d) Kütüphane ve/veya Enformasyon Merkezine ait web sayfası aracılığıyla (internet)
- (e) E-posta yoluyla
- (f) Herhangi bir duyuru yapmıyoruz.

15. Aşağıdakilerden hangisi/hangileri duyuru hizmetlerinde başvurduğunuz kaynaklar olmaktadır? (Önem sırasına göre belirtiniz: 1=çok önemli 2=önemli.....gibi)

- (a) E-dergiler
- (b) Basılı dergiler
- (c) IMF, OECD, WB gibi kuruluş yayınları ve internet siteleri
- (d) Financial Times, Wall Street, Dünya gibi basın internet siteleri
- (e) Diğer

16.Kullanıcılarınızın bilgi gereksinimlerini karşılayabilmek için kullanıcı analizi yapıyor musunuz?

(a)Evet (b)Hayır

17.Yanıtınız 'evet' ise kullanıcı analizini yaparken nelerden yararlanıyorsunuz ?

(a) Anket (b) Görüşme (c) Diğer (belirtiniz) -----

18. Biriminizin sunduğu bilgi hizmetlerinin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

(a) Evet (b) Hayır (c)Bazen (Açıklayınız) -----

19. Yeni teknolojilerin hizmetlerinizi hangi yönde etkilediğini açıklayınız.

Ek 9

**BİLGİSAYARA DAYALI BİLGİ HİZMETLERİNİ
BELİRLEME ARAŞTIRMASI**

1) Kuruluş Adı:

Ankete yanıt veren kişinin

2) Görevi/Unvanı:

3) Öğrenim Durumu:

4) Biriminizin bağlı olduğu üst yönetim düzeyi nedir? Belirtiniz.

5) Kuruluşunuzda bilgisayar kaç yıldan beri kullanılmaktadır?

(a) 1-5 yıl

(b) 6-10 yıl

(c) 11-15 yıl

(d) 16 yıldan fazla

6) Kuruluşunuzdaki bilgisayar sistemi aşağıdakilerden hangisidir?

(a) Büyük sistem

(b) Mikrobilgisayar

(c) Büyük sistem ve PC

7) Kuruluşunuzda veri iletişim ağı var mı?

(a) Evet

(b) Hayır

8) Yanıtınız "evet" ise aşağıdakilerden hangisidir? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)

(a) LAN (Yerel alan ağı)

(b) WAN (Geniş alan ağı)

- (c) Internet
- (d) Intranet
- (e) Diğer -----

9) Kurumunuzdaki bilgi sistemlerini belirtiniz.

- (a) Veri işleme sistemi
- (b) Yönetim bilgi sistemi
- (c) Karar destek sistemi
- (d) Diğer -----

9) Kurumunuzdaki birimlerin ayrı web sayfaları var mı?

- (a) Evet
- (b) Hayır

10) Yanıtınız "evet" ise birimlerin web sayfası hazırlarken izlediği yol nedir?

- (a) Her birim kendi sayfasını istediği şekilde hazırlıyor
- (b) Her birim kendi sayfasını bilgi işlem tarafından belirlenmiş standartlara göre hazırlıyor.
- (c) Birimlerin sayfaları bilgi işlem tarafından hazırlanıyor.
- (d) Diğer (belirtiniz) -----

11) Kuruluşunuzda intranet (kurum içi bilgi ağı) varsa, bu uygulamanın kurum içi bilgi paylaşımını artırdığına inanıyor musunuz?

- (a) Evet
- (b) Hayır

12) Intraneti düzenlerken izlediğiniz yol:

- (a) Örgüt şemasına (hiyerarşik yapılanmaya) göre,
- (b) Üst Yönetimin isteğine göre,
- (c) Kurum çalışanlarının gereksinimlerine göre,
- (d) Kurumun teknolojik olanaklarına göre,
- (e) Diğer (belirtiniz) -----

13) 11. soruya yanıtınız "hayır" ise nedenlerini belirtiniz.

14) İnternet ve intranet aracılığıyla sunduğunuz bilgi hizmetlerinin planlanması aşamasında kuruluşunuzdaki diğer birimlerle işbirliği yapıyor musunuz?

(a) Evet

(b) Hayır

(c) Bazen



15) Kuruluşunuzdaki intranet sayfasının içeriğini sıralayınız.

16) Kuruluşunuzda mevcut bilgi hizmetleri uygulamalarında karşılaşılan sorunlar nelerdir?

(a) Kullanıcılarının bilgi gereksinimi yeterince karşılanamadı

(b) Standartlaşma sağlanamadı

(c) Örgütün tümüne hizmet veremedi

(d) Kullanıcılar tarafından yeterli ilgi görmedi

(e) Örgüt iletişimine katkıda bulunamadı

(f) Diğer -----

17) Kuruluşunuzda var olan bilgi hizmetleri ile aşağıdaki amaçlar hangi oranda gerçekleştirildi?

(a) Personel verimliliğinde artış

(b) Rapor bilgilerinin niteliğinde düzelme

(c) Rapor hazırlama zamanında tasarruf

(d) Bilgi erişimde hız ve kolaylık

(e) Yönetimsel verimlilikte artış

(f) Politika geliştirmede etkinlik

(g) Diğer -----

Ek 10

İlişikte yer alan bu anket formu, Hacettepe Üniversitesi'nde, "Bilgi Yönetimi" konusunda yapılmakta olan bir doktora çalışmasında veri toplama aracı olarak değerlendirilecektir. Bu nedenle soruları yanıtlarken sizin için **geçerli ve doğru** olanları açıklıkla belirtmeniz çok önemlidir. Sorularla ilgili olarak aşağıda belirtilen telefon veya e-posta adresine başvurabilirsiniz. Katkılarınız için teşekkür ederim.

Nesrin İNCE

**Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası
Araştırma Genel Müdürlüğü
Kütüphane Müdürlüğü**

Tel: 0 312 311 09 32 (iş)

e-posta: nesrin.ince@tcmb.gov.tr

**BİLGİ HİZMETLERİNDEN
YARARLANMA ARAŞTIRMASI**

1.KURULUŞ ADI:

Ankete yanıt veren kişinin

2.Görevi/Unvanı:

3.Mesleği/:

4.Öğrenim Durumu:

5.Aşağıdakilerden hangisi biriminizi tanımlar?

(a) Araştırma birimi

(b) İstatistik birimi

(c) Konjonktür değerlendirme/izleme birimi

(d) Diğer. Belirtiniz -----

6.Biriminiz kaç yıldan beri hizmet vermektedir?

(a) 1 yıldan az

(b) 1-5 yıl

(c) 5 yıldan fazla

7. Bu birimde kaç yıldan beri çalışıyorsunuz?

(a) 1 yıldan az

(b) 1-5 yıl

(c) 5-10 yıl

(d) 10 yıldan fazla

8. Size göre görev yaptığınız birimin, örgütün amaçlarını gerçekleştirmede rolü var mıdır?

(a) Evet

(b) Kısmen

(c) Hayır

9. Biriminiz üst yönetimle (Başkan, Başkan yardımcısı, Müsteşar vb) doğrudan ilişki halinde mi çalışmaktadır?

(a) Evet

(b) Hayır

10.Aşağıdakilerden hangisi biriminizin üst yönetimle olan ilişkisini tanımlar?

(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

(a) Günlük ilişkiyi de içeren yakın çalışma

(b) Periyodik toplantılar

(c) Birimden belirli bir konuda bilgi istenildiğinde görüşme

- (d) Hepsi
(e) Diğer (Belirtiniz) -----

11. Her hangi bir araştırma yaparken (rapor yazarken) biriminizdeki diğer araştırmacılarla işbirliğine (bilgi paylaşımına) gereksinim duyar mısınız?

- (a) Evet (b) Hayır (c) Bazen

12. 11. soruya yanıtınız 'evet' ya da 'bazen' ise biriminizdeki diğer araştırmacıların yaklaşımı nasıldır?

- (a) Zorunlu oldukları için işbirliği yaparlar
(b) İşbirliği yapmazlar
(c) Genellikle gönüllüdürler
(d) Diğer Belirtiniz -----

13. Aşağıdakilerden hangisi biriminiz için önemli uygulamalardır?

(1'den başlayarak önem sırasına göre belirtiniz: 1=çok önemli 2=önemli ... gibi)

- (a) Üst yönetimin bilgi isteği için uzun dönem tahminler yapmak
(b) Üst yönetimin acil bilgi isteği için kısa dönem için tahminler yapmak
(c) Belirli konu/konularda araştırma raporları hazırlamak
(d) Önemli olduğunu düşündüğünüz diğer etkinlikleri belirtiniz.

14. Sizce analizleriniz üst yönetimce değerlendiriliyor mu?

- (a) Evet (b) Hayır (c) Bazen

15. Biriminizde hangi konulardaki bilgilere ihtiyaç duyulmaktadır?

(1'den başlayarak önem sırasına göre belirtiniz. 1=çok önemli 2=önemli gibi)

- (a) Ekonomik
(b) Sosyal
(c) Politik
(d) Diğer (belirtiniz) -----

16. Biriminizin ihtiyaç duyduğu bilgi genellikle aşağıdakilerden hangisidir?

(1'den başlayarak önem sırasına göre belirtiniz. 1=çok önemli 2=önemli gibi)

- (a) Sayısal
(b) Kuramsal (teorik)
(c) Uygulamaya yönelik
(d) Diğer

17. Araştırma yaptığınız konular:

- (a) Sıklıkla uzmanlık alanınızla ilgilidir

- (b) Genellikle daha az ilgilendiğiniz alanlarla ilgilidir
- (c) Hiç ilgilenmediğiniz konular olmaktadır

18. Bilginin özelliklerden hangisi biriminiz için önemlidir?
(1'den başlayarak önem sırasına göre belirtiniz. 1=çok önemli 2=önemli gibi)

- (a) Geçerlilik
- (b) Erişilebilirlik
- (c) Kullanılabilirlik
- (d) Maliyet
- (d) Yeraldığı ortam (basılı, sözlü, elektronik vb)

19. Bilginin yer aldığı ortam sizin için önemli ise hangi formatta olmasını tercih ediyorsunuz?

- (a) Basılı format
- (b) Elektronik format
- (c) İkisi birden

20. Herhangi bir konuda araştırmaya başlarken hangi yolu izliyorsunuz? (Önem sırasına göre belirtiniz. 1=çok önemli, 2=önemli....gibi)

- (a) Basılı yada elektronik ortamdaki konu indekslerini tarama
- (b) Tam metin erişimli veritabanlarını tarama
- (c) Tarama motorları aracılığıyla tarama yapma
- (d) Kütüphane ve/veya bilgi merkezi kataloğunu tarama
- (e) İstatistiksel bilgi içeren internet sitelerini tarama

21. Araştırma yaparken bilgiyi hangi kanallardan sağlıyorsunuz?
(1'den başlayarak önem sırasına göre belirtiniz. 1=çok önemli 2=önemli ... gibi)

- (a) Kurum bilgi merkezi/kütüphanesinden
- (b) Kurum bilgi merkezi/kütüphanesinin web sayfasından
- (c) Kurum dışı bilgi merkezi/kütüphanelerden
- (d) Kurum veritabanından veya intranet'den
- (e) İnternet'den
- (f) Reuters' vb bilgi kaynaklarından
- (g) Diğer (belirtiniz) -----

Kurum bilgi merkezi/kütüphanesini kullanmıyorsanız 23.soruya geçiniz.

22.Kurum bilgi merkezi/kütüphanesine genellikle hangi amaçla gidiyorsunuz?
(1'den başlayarak önem sırasına göre belirtiniz. 1=çok önemli 2=önemli gibi)

- (a)Kütüphane kataloğu tarama
- (b)CD ROM ve/veya online veritabanı tarama
- (c)İstatistiksel bilgi arama
- (d) Basılı indeks kullanma
- (e) Kütüphane koleksiyonunu tarama yapmadan inceleme
- (f) Güncel dergi ve gazeteleri okuma
- (g) Kütüphane uzmanından web tarama konusunda yardım isteme
- (h) Kütüphane uzmanından veritabanı tarama konusunda yardım isteme
- (i) Kütüphane web sayfasından erişemediğim bilgi kaynaklarına ulaşma

(i)Diğer (belirtiniz) -----

23. Kurum bilgi merkezi/kütüphanesine hangi sıklıkta başvuruyorsunuz?

- (a)Günde birkaç kez
- (b)Haftada birkaç kez
- (c)Birkaç haftada bir
- (d) Senede birkaç kez
- (e) Diğer (Belirtiniz)-----

24. Kurum içi bilgi merkezi/kütüphanesinden yararlanmıyorsanız nedenlerini belirtiniz.
(1'den başlayarak önem sırasına göre belirtiniz. 1=çok önemli 2=önemli ... gibi)

- (a) Kurumda bilgi merkezi/kütüphane yok
- (b) Bilgi içeren kaynaklar güncel değil
- (c) Bilgi içeren kaynaklara erişim zor (kurallar vb)
- (d) Bilgi kaynaklarına erişim yavaş
- (e) Yeterince uzman yardımı yok
- (f) Teknolojik olanaklar yok
- (g) Diğer (belirtiniz) -----

25.İnternet'i bilgi kaynağı olarak kullanıyor musunuz?

- (a) Evet
- (b)Hayır
- (c) Bazen

26. Yanıtınız 'Hayır' ise 32.soruya geçiniz.

27. İnternet'i bilgi kaynağı olarak kullanıyorsanız aşağıdakilerden hangisine daha çok başvuruyorsunuz?

(1'den başlayarak önem sırasına göre belirtiniz. 1=çok önemli 2=önemli gibi)

- (a) Tarama motorları aracılığıyla bilgi arama
- (b) Belirli bir adrese başvurma
- (c) Kurum web sayfasını kullanma
- (d) Kütüphane sitelerine erişim
- (e) Mesleki iletişim
- (f) E-basını izleme
- (g) Diğer (belirtiniz) -----

28. Mesleki amaçla internet'i ne kadar zamandan beri kullanıyorsunuz?

- (a) 1-6 ay
- (b) 6-12 ay
- (c) 1-3 yıl
- (d) 3 yıldan fazla

29. Mesleki amaçla internet'i ne sıklıkla kullanıyorsunuz?

- (a) Günde bir kaç kez
- (b) Haftada bir kaç kez
- (c) Ayda bir kaç kez
- (d) Ayda birden az
- (e) Hiç kullanmıyorum

30. İnternet'ten bilgi ararken hangi sorunlarla karşılaşıyorsunuz?

(1'den başlayarak önem sırasına göre belirtiniz. 1=çok önemli 2=önemli ... gibi)

- (a) Araştırmayı formüle edememe
- (b) Çok sayıda farklı bilginin olması
- (c) Ulaşılan bilgilerin elenmesi gereği
- (d) Erişimde denetimli sözcük olmaması nedeniyle kavram kargaşası
- (e) Adreslere ulaşamaması
- (f) Adres bilgisi eksikliği
- (g) Yön kaybetme
- (h) Yabancı dil bilme gereği
- (i) Diğer (Belirtiniz) -----

31. Mesleki amaçla İnternet kullandığınızda eriştiğiniz bilgi konusunda düşündükleriniz nelerdir? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- (a) Bilimsel olarak doğru ve yeterli buluyorum (isabetli)
- (b) Zaman zaman doğruluğundan kuşku duyuyorum
- (c) Güncel bilgiye erişiyorum
- (d) Eriştiğim bilgiyi genellikle kullanamıyorum (hatalı)
- (e) Aradığım konu ile ulaştığım sonuçlar örtüşmüyor.
- (f) Diğer Belirtiniz -----

32. İnternet'te belirli bir konuda tarama yaparken bir sorunla karşılaştığınızda izlediğiniz yol nedir? (1'den başlayarak önem sırasına göre belirtiniz. 1=çok önemli 2=önemli ...gibi)

- (a) Konuyu yeniden tanımlayarak tekrar deniyorum
- (b) Tarama yapmaktan vazgeçiyorum
- (c) Kütüphaneciden yardım istiyorum
- (d) Meslektaşımından yardım istiyorum
- (e) Diğer (Belirtiniz) -----

33. Kurum intranet'ini (kurum içi bilgi ağını) kullanıyor musunuz?

- (a) Evet
- (b) Hayır
- (c) Bazen

34. Intranet'e hangi sıklıkla başvuruyorsunuz?

- (a)Günde bir kaç kez
- (b)Haftada bir kaç kez
- (c)Ayda bir kaç kez
- (d)Ayda birden az
- (e)Hiç kullanmıyorum

35 intranet ve/veya kurum veritabanını hangi amaçla kullanıyorsunuz?
(1'den başlayarak önem sırasına göre belirtiniz. 1=çok önemli 2=önemli gibi)

- (a)İstatistiki bilgiye erişim için
- (b)Kurum içi duyurulardan haberdar olmak için
- (c)Kütüphane bilgilerine erişim için
- (d)Kurum telefon rehberine erişim için
- (e)E-basını izlemek için
- (f) Reuters/Telerate vb bilgilere erişim için
- (g)Diğer (belirtiniz) -----

36. Kurum intranet'inin kurum içi bilgi paylaşımını desteklediğini düşünüyor musunuz?

- (a) Evet
- (b)Hayır
- (c) Bazen

37. Bilgiyi sağlarken biçimsel kanalların yanısıra (kütüphane, internet vb) hangi doğal kanalları kullanıyorsunuz?

(1'den başlayarak önem sırasına göre belirtiniz. 1=çok önemli 2=önemli ... gibi)

- (a) Bireysel olarak uygulamadaki konu uzmanlarına başvuruyorum
- (b) Örgüt içi bireysel ilişkilerle sağlıyorum
- (c) Konferans ya da toplantılar aracılığıyla sağlıyorum
- (d) Diğer (belirtiniz) -----

38. Eski yıllara ait (1-5 yıl önce) kurumda yapılmış araştırmalara gerek duyduğunuzda erişebiliyor musunuz?

- (a) Evet
- (b) Hayır
- (c) Bazen

39. 38. soruya yanıtınız 'hayır' ise nedenlerini belirtiniz -----

40.39. soruya yanıtınız 'evet' ise hangi kanaldan sağlıyorsunuz? (belirtiniz)

- (a) Kurum kütüphanesinden
- (b) Kurum intranet'inden
- (c) İnternet'den
- (d) Diğer (Belirtiniz) -----

EKONOMİ İNTERNET ADRESLERİ

<http://bis.org>

<http://www.bloomberg.com>

<http://www.ceterisparibus.com.tr>

<http://www.die.gov.tr>

<http://www.dpt.gov.tr>

<http://www.disticaret.gov.tr>

<http://www.dunya.com.tr>

<http://www.ecb.org>

<http://www.eiu.com>

<http://www.eu.org>

<http://www.ft.com>

<http://www.hazine.gov.tr>

<http://www.imf.org>

<http://www.jpmorgan.com>

<http://netec.mcc.ac.uk>

<http://www.oecd.org>

<http://www.nber.org>

<http://www.rekabet.gov.tr>

<http://sosig.ac.uk>

<http://www.spk.gov.tr>

<http://www.tcmb.gov.tr>

<http://www.worldbank.org>