

ÖRGÜTLERDE BİLGİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI (Örgütlerde Bilgi İletişim Teknolojilerinin Kullanımına Yönelik Bir Araştırma)

Araş.Gör. Ayşen TEMEL EĞİNLİ*

ÖZET

Günümüzde bilgi iletişim teknolojilerinin, örgütlerin işleyişinde etkileyici bir role sahip olduğu görülmektedir. Sürekli değişen rekabetçi bir çevre içinde faaliyetlerini sürdürmeye çalışan işletmeler, çalışanların örgütle ilgili bilgilere erişmelerini, bilginin denetlenmesini, yeni bilgilerin aktarılmasını sağlamak vb. amaçlarla bilgi iletişim teknolojilerinden yararlanmaktadırlar. Bu amaçlara yönelik olarak, işletmelerde intranet, extranet, internet, ofis otomasyon sistemleri gibi çeşitli bilgi iletişim teknolojilerinin kullanıldığı görülmektedir. Bu çalışmada bilgi iletişim teknolojilerinin işletmede kullanılması ve işlevleri literatüre bağlı teorik değerlendirmeler ve bilgi iletişim teknolojilerini kullanan işletmelerde gerçekleştirilen araştırma sonuçları ile irdelenmektedir.

Anahtar kelimeler: bilgi iletişim teknolojileri, İtranet, ekstranet, örgütsel iletişim, çalışan ilişkileri

ABSTRACT

It can be seen that information communication technologies has an impressive role on organizational process. The cooperations which tries to maintain their activity in a continuously changing and competing frame use information communication technologies to control the information, to ensure the flow of new information etc. In order to attain these objectives, it is seen that cooperations use information communication technology applications such as intranet, extranet, office automation systems. In this study using information communication technologies within a cooperation and its functions theoretically depending on the literature and the cooperations that use information communication technologies in organization will be evaluated with research.

Key Words: information communication technologies, intranet, extranet, organization, communication, worker relations

I. GİRİŞ

Günümüzde küresel pazarda yaşanan rekabet, işletmeleri bilgi iletişim teknolojilerini kullanmaya teşvik etmektedir. İşletme yönetimlerinin maliyetlerden tasarruf sağlamak, müşterilerine daha iyi hizmet sunmak ve rakiplerinden farklılaşarak rekabet edebilmek için bilgi iletişim teknolojilerini örgüt süreçlerine adapte etmeleri gerekmektedir. Örgütlerde bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı, insan kaynakları, muhasebe vb. birimlerle ilgili işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesini sağlamakta ve böylelikle de çalışanların işleri ile ilgili bilgileri takip etmesi kolaylaşmaktadır. Bununla birlikte, örgütlerde internet temelini kullanarak intranet ve extranet uygulamasına geçilmesi kurumun iç ve dış hedef kitlesi ile iletişiminin etkin hale gelmesini sağlamaktadır.

II. BİLGİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN ÖRGÜTSEL ETKİLERİ

Bilgi iletişim teknolojileri, bilginin toplanması, saklanması, işlenmesi, erişilmesi ve dağıtılmasına hizmet eden teknolojiler, uygulama ve hizmetlerin bütünü ve sistem üzerindeki bilgilerin tümü olarak açıklanabilir (İnceler, 1998: 9). Bilgi iletişim

* Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi ,Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü

teknolojilerinin örgütlere adapte edilmesi ile birlikte örgüt yapılarında önemli değişimlerin yaşandığı görülmektedir. Örgütlerde meydana gelen değişim yapısal, teknolojik ve kültürel boyutlarda farklı ölçülerde etkiler yaratmaktadır. Bu etkiler şu şekilde açıklanabilmektedir (Willmott ve Murray, 1997):

- **Yapısal değişim:** Bilgisayar şebekelerinin örgüt içinde yayılması, var olan örgüt sınırları, bölümleri ve hiyerarşinin kendisi üzerinde önemli etkiler yaratmakta, bununla birlikte örgütün genel yapısı daha esnek bir şekle dönüşmektedir.
- **Teknolojik değişim:** Bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeler yerel alan ağlarından çok uluslu işletmelerde küresel AR-GE ağlarının mühendisler, ürün yöneticileri ve pazarlama uzmanlarının koordinasyonunda kullanılmasına kadar geniş bir alana yayılmaktadır.
- **Kültürel değişim:** Bilgisayar şebekelerinin örgütlerde uygulamaya geçirilmesi ile örgütün yönetim tarzında, yöneticilerin faaliyetlerinde de değişimler ortaya çıkmaktadır. Yöneticiler, çalışanların ve müşterilerin ihtiyaçlarına daha etkili bir şekilde tepki gösterebilecek şekilde esnek hareket edebilmelerine ve kendi kendilerine öğrenme yeteneklerini geliştirebilmelerine imkan verecek bir yaklaşımı benimsemek durumundadır.

Yeni ekonomik düzende temel güç bilgidir ve bu düzende bilginin elde edilmesi, işlenmesi, işletme yönetimi faaliyetlerinde etkin olarak kullanılabilmesi önem taşımaktadır. Diğer bir ifade ile bilgiye dayalı faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde iletişim teknolojilerinin kullanımıyla bilgi iş süreçlerine adapte edilebilmektedir. Bu noktada, yeni ekonomik düzenin özellikle işletmelerin yönetim yaklaşımında değişimlere neden olduğu görülmektedir. Hiyerarşiye dayalı örgüt yapısından vazgeçerek ekip çalışmasına, dairesel hiyerarşiye kayan bir örgütlenme eğilimi ortaya çıkmaktadır (Keser, 2005).

Bilgi iletişim teknolojilerinin örgüte adapte edilmesinde (hem bilgi sistemlerinin geliştirilmesinde hem de uygulanmasında) örgütün yapısı ve çalışma biçimleri arasında bir uyumun yaratılması gerekmektedir. Örgüt ile iletişim teknolojileri arasındaki karşılıklı uyumun sağlanması; çalışanların farklı bilgileri öğrenmesine olanak tanımakta, yeni bir bilginin yaratılmasına, kurum için gerekli çözümleri sağlayan bilgi sisteminin kurumdaki iş süreçlerini geliştirmesine izin vermektedir(Bygstad ,2005: 342-344).

Bilgi iletişim teknolojileri yönetim fonksiyonlarının işlerliğini sağlamada çeşitli kademeler arasında bilgi akışını mümkün kılmaktadır. Örgüt içinde birbirleri ile bağlantılı olarak faaliyet gösteren birimlerin koordineli bir şekilde çalışmasına olanak yaratılmaktadır. Bu nedenle günümüzde kurumlar rekabet avantajı elde edebilmek için bilgisayar temelli iletişimi (computer mediated communication) yüz yüze iletişime tercih etmektedirler. İnternet bilgisayar temelli iletişimin temelini oluşturmaktadır. İnternet hem örgütler arasında hem de örgüt içinde iletişim davranışı, çalışmanın doğası ve çalışma süreçleri üzerinde önemli etkiler yaratmaktadır(Stevens vd., 2000:608).

Bilgi iletişim teknolojilerinin gelişmesi örgütlerdeki birimlerin çalışma alanlarında ve faaliyetlerinde de değişimlere neden olmuştur. Halkla ilişkiler, pazarlama ve insan kaynakları birimleri gerçekleştirdikleri fonksiyonlara bilgi iletişim teknolojilerini kullanarak yenilerini eklemektedirler. Bununla birlikte bu birimlerde görev yapmakta olan çalışanların/uzmanların bilgi iletişim teknolojilerinin özellikleri ve işlevleri hakkında bilgi sahibi olarak, bu teknolojileri işlerinde kullanma yeteneğine sahip olmaları gerekmektedir.

III. ORGANİZASYONLARDA BİLGİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI VE İŞLEVLERİ

Günümüzde şirketler bilgi iletişim teknolojilerine bağlı olarak kurulan bilgi sistemleri ve iletişim ağları aracılığı ile hem kurum içinde hem de kurum dışındaki faaliyetlerini sürdürmekte, kişiler ve birimler arasında iletişimi sağlamaktadırlar. Örgütler büyüyüp, karmaşık hale geldikçe, iletişim ağlarının gerekli bilgiyi anında sağlayacak şekilde çeşitlendirilmesi bir zorunluluk haline almaktadır. Bu nedenle artan örgütsel büyüme ve karmaşılaşmanın gerektirdiği ileri düzeyde iletişim ihtiyacı, örgütlerde bilgi sistemlerinin geliştirilmesini ve kullanılmasını gerektirmektedir (Tutar, 2003:219).

Bilgi iletişim teknolojilerinin örgütlerde kullanılmasının sağladığı birçok fayda bulunmaktadır. Birincisi, bu teknolojiler maliyetleri karşılandığında herkese açık olduğu için fırsat eşitliği sağlamaktadır. İkincisi, çok yönlü olma özelliği nedeniyle birçok görevin ve işlevin yerine getirilmesine ve kullanım esnekliğine olanak tanımaktadırlar. Üçüncüsü, bu teknolojiler ile ülke veya örgüt sınırları ya da diğer bir ifade ile coğrafi engeller aşılmaktadır. Son olarak, bu teknolojiler farklı bilgi işlem uygulamalarını, iş otomasyon sistemlerini, uzak mekanlardaki birimleri ve farklı örgütleri birleştirici ve uyumlaştırıcı bir nitelik taşımaktadır (Baştan, 2000:97).

Örgütlerde kullanılan bilgi iletişim teknolojilerine bakıldığında, söz konusu araçlar “*internet, intranet, ekstranet ve ofis sistemleri*” olarak sıralanabilmektedir. İnternet ve ekstranet örgüt dışı iletişimi/işlevleri gerçekleştirmede kullanılırken, intranet ve ofis sistemleri örgüt içi iletişimi /işlevleri sağlamak amacıyla kullanılmaktadır. Örgütlerde internet çok çeşitli biçimlerde olanaklar yaratmaktadır. Bunlar şu şekilde açıklanabilir (Gümüş, 2004: 59-70; Timisi, 2003: 137-138):

- **Elektronik Posta (E-Mail):** Bilgisayara yazılı metin temelinde, eş zamanlı olmayan ve mekandan bağımsız olarak mesaj gönderme olarak tanımlanan elektronik postalama, bireyden bireye olduğu gibi bireyden gruba yönelik bir iletişime de olanak vermektedir. İlk kez 1972 yılında yalnız yazılı metin bazında kullanılmaya başlanan e-posta, bugün metinlerin yanında iştirilmiş grafik, ses, resim ve hareketli görüntü dosyalarının gönderilmesinde de kullanılmaktadır.
- **Tele-Konferans(Tele-conference):**Bilgisayar aracılığıyla iki bireyden başlayarak geniş bir katılıma olanak veren tartışmaya dayalı bir uygulamadır. Mesajlar merkezi bilgisayara gönderilir ve diğer katılımcılar için anında açık bırakılır. En az iki kişiden başlamakta ve çok sayıda kişiye katılma olanağı vermektedir.
- **İşitsel Konferans (Audio Conferencing):** Birçok telefon hattının aynı anda farklı yerlerden bağlantı kurmasını anlatır. Bu yöntem ile bir grup insan bir konu başlığı çerçevesinde telefon hatları üzerinden iletişim kurabilmektedir. İşitsel konferansın bilgisayar ortamında iletişim kapsamı içine alınmasının nedeni, bu iletişim şeklinin bilgisayar aracılığı ile internet üzerinden gerçekleştirilmesine olanak tanınmasıdır.
- **Görsel konferans (Video Conferencing):** Farklı yerlerdeki kullanıcılar için bilgisayar ortamında iletişimde, gerçek zamanlı, ses ve görüntü iletişimidir.
- **Sohbet Sistemleri (Chatting):** İnternet kullanıcıları arasında eş zamanlı olarak mesaj alışverişine izin veren “Chat” internetin yüz yüze iletişim biçimine yakınlığını örnekleyen bir uygulamadır. Kişisel bilgisayarda yazılan mesajlar aynı zaman dilimi içinde bir diğer ekranda görünebilmekte, böylelikle metinler arasında etkileşimli bir değişime olanak sunulmaktadır.

- **Sesli Posta (Voice Mail System):** Kaydedilmiş seslerin mesaj olarak kullanıldığı bir e-posta sistemidir. Bu sistemin özellikleri; yazılı metinler yerine kaydedilmiş konuşmaların kullanılması, kullanıcının mesajı istediği zaman gönderebilmesi, aynı anda bir veya birden çok kişiye aynı mesajı gönderebilmesi ve mesaj gönderirken başka dosyaların eklenebilmesidir.
- **World Wide Web:** Web, internet bilgisayar ağı üzerinde kaynak keşfetme ve erişim için bir izleme aracıdır. Çeşitli formlardaki bilgilerin yerini belirlemek, bu bilgilere erişmek, bu bilgileri indirmek ya da göstermek için birçok standart protokol kullanan bir sunucu sistemdir.

Kurumsal bilgi portalı, bir kurum dahilinde ve çevresinde oluşan ve işlenen tüm bilgi, süreç ve uygulamalara tek noktadan ulaşımı sağlayan bir önyüz olarak tanımlanabilmektedir. **İntranet** sadece kurum içi erişime açık ve genellikle tüm çalışanları ilgilendiren bilgilerin, düzenli bir biçimde yayınladığı web sayfalarından oluşan kurumsal bilgi portalıdır. Zaman içinde kurumsal portallar, dağıtık örgüte sahip kurumların satış, sevkiyat tarzı kritik süreçlerinin gerektirdiği dinamik bilgileri web ortamına taşıyabilmeleri amacıyla **extranet** olarak isimlendirilen yapıya kavuşturulmuştur. Extranetler, kurum içi erişime açık olmakla birlikte bayi-distribütör tarzı anlaşmalı dış kurumlara da belirlenen kısıtlamalar dahilinde bilgi yayınlanmasına imkan vermektedir. (Fettahloğlu ve Fettahloğlu,1999). Bununla birlikte bilginin akışı ve yönetilmesi için tercih edilen bilgi iletişim teknolojileri; ofis otomasyon sistemleri, fonksiyonel bilişim sistemleri, yönetim bilişim sistemleri, uzman sistemler olarak tanımlanabilmektedir (Tekin vd.2003:642):

- **Ofis Otomasyon Sistemleri;** bireyler, gruplar ve örgütler arasında elektronik mesajların, belgelerin ve diğer iletişim formlarının toplanmasını, işlenmesini, kayıt edilmesini ve aktarılmasını sağlayan bilgisayar temelli bilişim sistemleridir.
- **Fonksiyonel Bilişim Sistemleri;** işletmelerde kullanılan pazarlama bilişim sistemleri, üretim bilişim sistemleri, muhasebe bilişim sistemleri vb. fonksiyonel bilişim sistemleri kapsamına girmektedir.
- **Yönetim Bilişim Sistemleri;** bir yönetim destek sistemi olup, bir işletmenin mevcut faaliyetlerinin planlanması ve kontrolü ile işletmenin gelecekteki performansının tahmin edilmesine olanak sağlayan rutin, özet raporların hazırlanmasını ve sunulmasını sağlamaktadır.
- **Uzman Sistemler;** insanların çalışmalarını, deneyimlerini bilgisayara aktaran yapay zeka programlarına uzman sistem adı verilmektedir. Bir uzman sistem, sınıflı bir subjektif saha için uzman bilgisini depolayabilmekte, mantıksal sonuçları takip etmek suretiyle problemleri çözebilmektedir.

Yerel Alan Ağları (LAN) ve Geniş Alan Ağları (WAN) yoluyla gerçekleştirilen telekonferans yöntemi, örgütlerde kullanılmakta olan yüz yüze toplantı sayısını önemli ölçüde azaltmaktadır. Ortalama olarak günlük toplantılar çalışma süresinin yarısını hatta daha fazlasını kapladığı için, bilgi iletişim teknolojisi olanaklarından yararlanmak işletmede zaman ve stres yönetimini kolaylaştırmaktadır (Vural, 2006: 123). Mesaj bırakma sistemlerinin işlerlik kazanması, çalışanların gerekli görevleri kendilerine gönderilen mesajlar aracılığıyla gerçekleştirilmelerine ve çalışmalarının sonucunu göndermelerine olanak sunmaktadır. Elektronik mesaj sisteminin kurumda uygulanmaya başlaması çalışanların telefon trafiğini azaltmakta ve iletilerin doğru olarak anlaşılmasını sağlamaktadır. Bununla birlikte, bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı ile örgütsel iletişimde yukarıdan aşağıya doğru iletişimde etkinlik sağlanırken, aşağıdan yukarıya

doğru iletişimde artışlar görölmektedir. Çalışanların ilgili kişilere ve yöneticilere ulaşması ve bilgi paylaşması kolaylaşmakta, iletilerin değerdendirilmesi, cevaplandırılması hızla bir şekilde sağlanmaktadır.

IV.ORGANİZASYONLARDA BİLGİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

A. Araőtırmanın Amacı

Söz konusu çalışma kapsamında örgütlerde bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı, kullanım amaçlarının ve işlevlerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

B.Araőtırmanın Yöntemi

Araőtırmanın örneklemini İzmir’de faaliyet gösteren orta ve büyük ölçekli şirketler arasından rastgele seçilen 4 şirket oluşturmaktadır. Dört şirket İzmir’de otomotiv, fuar ve örgüt, Örnekleme dahilinde çalışmanın başlangıcında 10 şirket alınmış ve 100 anket uygulanması için kurumlara ulaştırılmıştır. Söz konusu şirketlerden dördü anketleri cevaplamayı kabul etmiş, 44 anket formunu cevaplayarak iletmıştır. Literatüre dayalı olarak hazırlanan anket sorularında kapalı uçlu sorular kullanılmıştır.

1. Araőtırmanın Hipotezleri

Araştırma amacına yönelik olarak aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H1: Örgütlerde bilgi iletişim teknolojileri yüksek okul ve lisans düzeyine sahip çalışanlar tarafından kullanılmaktadır.

H2: Örgütlerde bilgi iletişim teknolojileri orta ve üst düzey yöneticiler tarafından kullanılmaktadır.

2. Araőtırmanın Değişkenleri

a. Araőtırmanın bağımlı değişkenleri: Bilgi iletişim teknolojileri (internet, intranet, extranet)

b.Araőtırmanın bağımsız değişkenleri: Çalışanların eğitim düzeyi, işyerindeki pozisyonu, çalıştıkları birim, çalışanların gerçekleştirdikleri işe yönelik işlevler.

3. Araştırma Verilerinin Değerlendirilmesi

Araştırmada elde edilen veriler, SPSS 9.0 Windows bilgisayar programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araőtırmanın değerşkenleri arasındaki ilişkilerin ortaya konulması amacına yönelik olarak (descriptive) analiz yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler, frekans (f) ve yüze (%) tabloları oluşturularak örneklerin genel özellikleri tanımlanmaktadır. Araőtırmanın hipotezleri çapraz karşılaştırma tabloları oluşturularak değerlendirilmiştir.

C. Araőtırmanın Sınırlılıkları

Anketi yanıtlayan şirketler kurumlarına ilişkin genel bilgileri paylaşmak istememişlerdir, bu durum araştırma verilerinin yorumlanmasında bir kısıtlılık oluşturmaktadır. Araőtırmanın diğer bir kısıtlılığı da, İzmir’de faaliyet gösteren ve bilgi iletişim teknolojilerini kullanan şirketlerin sayısının azlığıdır.

D.Bulgular Ve Yorum

1. Katılımcıların Demografik Özelliklerini Tanımlanması

Tablo 1: Demografik özellikler

Demografik özellikler		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	21	47.7
	Erkek	23	52.3
Eğitim	Lise	8	18.2
	Yüksekokul	8	18.2
	Üniversite	25	56.8
	Diğer	3	6.8
Pozisyon	İşçi	3	6.8
	Şef/Birim	12	27.3
	Sor.(aldüzey yön.)		
	Memur	22	50.0
	Yönetici (orta düzey yön.)	6	13.6
	Diğer	----	----
Kıdem	1 yıldan az	10	22.7
	1-3 yıl	10	22.7
	4-6 yıl	11	25.0
	7 yıldan fazla	13	29.5

Ankete katılan 44 katılımcıdan yaşını belirtmeyen bir kişi dışında kalan 43 kişinin yaş ortalaması 30,35'tir (Standart sapma=6,11). Ankete katılan en genç katılımcı 20 yaşında, en yaşlı katılımcı ise 44 yaşındadır. Anket katılımcılarının %47,7'sini (21 kişi) bayan katılımcılar; %52,3'ünü (23 kişi) de erkek katılımcılar oluşturmaktadır. Ankete cevap verenler katılımcılar arasında %18,2'sini oluşturan 8 kişi lise mezunu, %18,2'sini oluşturan 8 kişi yüksekokul mezunu, %56,8'ini oluşturan 25 kişi üniversite mezunu ve %6,8'ini oluşturan 3 kişi de diğer eğitim seviyesine sahiptir. Ankette pozisyonlarını belirten 43 katılımcının %7'sini oluşturan 3 kişi işçi olarak, %27,9'unu oluşturan 12 kişi şef/birim sorumlusu olarak, %51,2'sini oluşturan 22 kişi memur olarak ve %14'ünü oluşturan 6 kişi yönetici olarak kurumunda görev yapmaktadır. Anket katılımcılarından pozisyonlarını belirten 43 kişinin arasında en büyük grup, memur katılımcılardır (Mode=3). Katılımcıların %22,7'sini oluşturan 10 kişinin 1 yıldan az, %22,7'sini oluşturan 10 kişinin 1-3 yıl arası, %25'ini oluşturan 11 kişinin 4-6 yıl arası, %29,5'ini oluşturan 13 kişinin 7 yıldan fazla bir süredir aynı şirkette çalıştıkları görülmektedir. Katılımcıların her grupta hemen hemen eşit dağılım gösterdikleri görülmektedir. Katılımcıların arasında en büyük grubu, kurumlarında 7 yıldan fazla görev yapmış çalışanların oluşturduğu görülmektedir (Mode=4).

2. Örgütlerde Bilgi İletişim Teknolojilerinin Kullanımı

Örgütlerde ağırlıklı olarak hangi bilgi iletişim teknolojilerinin kullanıldığını belirlemeye yönelik olarak "Kurumunuzda hangi bilgi iletişim teknolojilerinden yararlanıyorsunuz?" sorusuna verilen cevaplar tablolarla ve yüzdelerle aşağıda açıklanmaktadır.

Tablo 2: Örgütlerde İnternet Kullanımı

İnternet Kullanımı		Evet	Hayır	Toplam
A Şirketi	Sayı		6	6
	Şirketin Kodu %		100.0	100.0
	Extranet %		37.5	13.6
B Şirketi	Sayı	8		8
	Şirketin Kodu %	100.0		100.0
	Extranet %	28.6		18.2
C Şirketi	Sayı	10	5	15
	Şirketin Kodu %	66.7	33.3	100.0
	Extranet %	35.7	31.3	34.1
D Şirketi	Sayı	10	16	15
	Şirketin Kodu %	66.7	36.4	100.0
	Extranet %	35.7	31.3	34.1
Toplam	Sayı	28	16	44
	Şirketin Kodu %	63.6	36.4	100.0
	Extranet %	100.0	100.0	100.0

Yukarıdaki tablo, şirketlere göre katılımcıların kurumlarında kullanılan iletişim teknolojilerinden İnternet kullanım oranlarını göstermektedir. Buna göre, A şirketindeki katılımcıların tamamı (6 kişi) iletişim teknolojilerinden İnternet'in şirketlerinde iletişim sağlamak için kullanılmadığını belirtmiştir. B şirketindeki 8 katılımcının tamamı şirketlerinde İnternet'in iletişim sağlamak için kullanıldığını belirtmiştir. C ve D şirketlerinde 10'ar kullanıcı İnternet'in kullanıldığını, 5'er kullanıcı da kullanılmadığını belirtmiştir. Katılımcıların %63,6'sını oluşturan 28 kişi İnternet'in kurum iletişiminde kullanıldığını belirtmiştir; geriye kalan %36,4'ü oluşturan 16 kişi de İnternet'in kurum iletişiminde kullanılmadığını belirtmiştir.

Tablo 3:Örgütlerde Intranet Kullanımı

İntranet Kullanımı				
		Evet	Hayır	Toplam
A Şirketi	Sayı	6		6
	Şirketin Kodu %	100.0		100.0
	Extranet %	15.0		13.6
B Şirketi	Sayı	8		8
	Şirketin Kodu %	100.0		100.0
	Extranet %	20.0		18.2
C Şirketi	Sayı	14	1	15
	Şirketin Kodu %	93.3	6.7	100.0
	Extranet %	35.0	25.0	34.1
D Şirketi	Sayı	12	3	15
	Şirketin Kodu %	80.0	20.0	100.0
	Extranet %	30.0	75.0	34.1
Toplam	Sayı	40	4	44
	Şirketin Kodu %	90.9	9.1	100.0
	Extranet %	100.0	100.0	100.0

A ve B şirketindeki katılımcıların tamamı; C şirketinden katılımcıların %93,3'ünü oluşturan 14 kişi ve D şirketinden katılımcıların %80'ini oluşturan 12 kişi şirketlerinde Intranet'in iletişim sağlamak için kullanıldığını düşünmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu, %90,9'u (40 kişi) şirketlerinde Intranet'in kullanıldığını belirtmektedir.

Tablo 4: Extranet Kullanımı

Extranet Kullanımı				
		Evet	Hayır	Toplam
A Şirketi	Sayı		6	6
	Şirketin Kodu %		100.0	100
	Extranet %		20.0	13.6
B Şirketi	Sayı	6	2	8
	Şirketin Kodu %	75.0	25.0	100.0
	Extranet %	42.9	6.7	18.2
C Şirketi	Sayı	2	13	15
	Şirketin Kodu %	13.2	86.7	100.0
	Extranet %	14.3	43.3	34.1
D Şirketi	Sayı	6	9	15
	Şirketin Kodu %	40.0	60.0	100.0
	Extranet %	42.9	30.0	34.1
Toplam	Sayı	14	30	44
	Şirketin Kodu %	31.8	68.2	100.0
	Extranet %	100.0	100.0	100.0

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi katılımcıların %68,2'sini oluşturan 30 kişi şirketlerinde Extranet'in iletişim sağlamada kullanılmadığını belirtmektedir. Katılımcıların % 31.8'i örgütte ektranet sisteminin kullanıldığını belirtmektedir.

3.Örgütlerde İnternet Kullanım Amaçları ve İşlevleri

Çalışanlara yöneltilen “Kurumunuzda aşağıda yer alan bilgi iletişim teknolojileri hangi amaçla ve hangi işlevleri gerçekleştirmek için kullanıyorsunuz?” Örgütlerde bilgi iletişim teknolojilerinin kullanım amaçları ve işlevlerinin belirlenmesine yönelik soruların cevapları çalışanların eğitim ve pozisyonları ile karşılaştırılarak açıklanmaktadır.

Tablo 5: Örgütlerde İnternetin Kullanım Amaçları ve İşlevleri

	F %		F %		F %		F %		F %	
İşimle ilgili gerekli bilgilere ulaşmak	Eğitim									
	Lise	4 11.1	Yüksek okul	8 22.2	Üniversite	21 58.3	Diğer	3 8.3	Toplam	36 81.8
	Pozisyon									
	İşçi	2 5.7	Şef	12 34.3	Memur	17 48.6	Yönetici	4 11.4	Toplam	35 81.4
İletişim(e-posta vb.) sağlamak	Eğitim									
	Lise	5 13.9	Yüksek okul	7 19.4	Üniversite	21 58.3	Diğer	3 8.3	Toplam	36 81.8
	Pozisyon									
	İşçi	1 2.9	Şef	10 28.6	Memur	18 51.4	Yönetici	6 17.1	Toplam	35 81.4
Kurumla ilgili haberleri ve gelişmeleri takip etmek	Eğitim									
	Lise	1 5.9	Yüksek okul	5 29.4	Üniversite	9 52.9	Diğer	2 11.8	Toplam	17 36.8
	Pozisyon									
	İşçi	----- --	Şef	4 23.5	Memur	10 58.8	Yönetici	3 17.6	Toplam	17 39.5
Rakip kurumlarla ilgili gelişmeleri izlemek	Eğitim									
	Lise	2 10.5	Yüksek okul	5 26.3	Üniversite	10 52.6	Diğer	2 10.5	Toplam	19 43.2
	Pozisyon									
	İşçi	----- --	Şef	4 21.1	Memur	12 63.2	Yönetici	3 15.8	Toplam	19 44.2

İnternet'i işiyle ilgili gerekli bilgilere ulaşmak için kullandığını belirten 36 katılımcıdan (tüm katılımcıların %81,8'i) %58,3'ünü oluşturan 21 kişi üniversite mezunu, %22,2'sini oluşturan 8 kişi yüksekokul mezunu, %11,1'ini oluşturan 4 kişi lise mezunu ve %8,3'ünü oluşturan 3 kişi diğer eğitim seviyesi mezunudur. Pozisyonlarını belirten katılımcılardan %81,4'ünü oluşturan 35 kişi İnternet'i işiyle ilgili gerekli bilgilere ulaşmak için kullandığını belirtmiştir.

İnterneti iletişim sağlamak amacıyla kullandığını belirten 35 katılımcıdan %58.3'lük bir oranla internetin en çok üniversite mezunları tarafından iletişim sağlamak amacıyla kullanıldığı belirlenmektedir. İnterneti iletişim sağlamak amacıyla kullandığını ifade eden pozisyonunu belirten 35 katılımcıdan en çok %51.4'lük oranla memurlar tarafından kullanıldığı belirlenmektedir.

İnterneti kurumla ilgili gelişmeleri takip etmek amacıyla kullandığını belirten 17 katılımcıdan %52.9 oranıyla üniversite mezunlarının kullandığı görülmektedir. Pozisyonlarını belirten 17 katılımcıdan interneti kurumla ilgili gelişmeleri takip etmek amacıyla en çok % 58.8'lik bir oranla memurların kullandığı belirlenmektedir.

İnterneti rakip kurumlarla ilgili gelişmeleri izlemek amacıyla kullandığını belirten 19 katılımcıdan en çok %52.6'lık bir oranla üniversite mezunları oluşturmaktadır. Pozisyonlarını belirten 19 katılımcıdan (%44.2'si), İnterneti rakip kurumlarla ilgili gelişmeleri izlemek amacıyla %63.2'lik bir oranla memurların kullandığı görülmektedir.

Tablo 6: Örgütlerde İtranet Kullanım Amaçları ve İşlevleri

	F %	F %	F %	F %	F %	F %	F %	F %	F %	
Elektronik veri/doküman değişimi	Eğitim									
	Lise	4 11.4	Yüksek okul	5 14.3	Üniversite	24 68.6	Diğer	2 5.7	Toplam	35 79.5
	Pozisyon									
	İşçi	1 %2.9	Şef	9 %26.5	Memur	18 %52.9	Yönetici	6 %17.6	Toplam	34 79.1
Envanter ve rapor sağlama	Eğitim									
	Lise	1 5.9	Yüksek okul	4 23.5	Üniversite	10 58.8	Diğer	2 11.8	Toplam	17 38.6
	Pozisyon									
	İşçi	1 5.9	Şef	5 29.4	Memur	8 47.1	Yönetici	3 17.6	Toplam	17 39.5
İnsan kaynakları uygulamalarını gerçekleştirme	Eğitim									
	Lise	—	Yüksek okul	5 71.4	Üniversite	1 14.3	Diğer	1 14.3	Toplam	7 15.9
	Pozisyon									
	İşçi	1 14.3	Şef	3 42.9	Memur	—	Yönetici	3 42.9	Toplam	7 16.
Üretim ve mühendislik bilgilerinin paylaşımı	Eğitim									
	Lise	2 16.7	Yüksek okul	2 16.7	Üniversite	6 50	Diğer	2 16.7	Toplam	12 27.3
	Pozisyon									
	İşçi	1 8.3	Şef	1 8.3	Memur	7 58.3	Yönetici	3 25.0	Toplam	12 27.9
Satış ve pazarlama işlemlerini uygulama	Eğitim									
	Lise	3 15.0	Yüksek okul	3 15.0	Üniversite	13 65.0	Diğer	1 5.0	Toplam	20 45.5
	Pozisyon									
	İşçi	—	Şef	3 15.0	Memur	13 65.0	Yönetici	4 20.0	Toplam	20 46.5
Araştırma ve geliştirme	Eğitim									
	Lise	3 17.6	Yüksek okul	6 35.3	Üniversite	7 41.2	Diğer	1 5.9	Toplam	17 38.6
	Pozisyon									
	İşçi	1 6.3	Şef	6 37.5	Memur	6 37.5	Yönetici	3 18.8	Toplam	16 37.2

İntraneti elektronik veri/doküman değiş tokuşu amacıyla kullandığını belirten 35 kişiden(tüm katılımcıların %79.5'i), %11.4'ünü oluşturan 4 kişi lise mezunu, %14.3'ünü oluşturan 5 kişi yüksekokul mezunu, %68.4'ünü oluşturan 24 kişi üniversite mezunu, %5.7'sini oluşturan 2 kişi diğer eğitim seviyesi mezunu olarak belirlenmiştir. İntraneti elektronik veri değişimi için %68.4'lük bir oranla üniversite mezunlarının kullandığı görülmektedir. Pozisyonlarını belirten 34 kişiden(tüm katılımcıların 79.1'i)%2.9'unu oluşturan 1 kişi işçi, %26.5'ini oluşturan 9 kişi şef/birim sorumlusu, %52.9'unu oluşturan 18 kişi memur, %17.6'sını oluşturan 6 kişinin yönetici olduğunu belirlenmiştir. İntraneti elektronik veri değişimi için %52.9'luk bir oranla en çok memurların kullandığı görülmektedir.

İntraneti envanter ve rapor sağlamak amacıyla kullandığını belirten 17 kişiden (tüm katılımcıların %38.6'sı)%5.9'unu oluşturan 1 kişi lise mezunu, %23.5'ini oluşturan 4 kişi yüksekokul mezunu, %58.8'ini oluşturan 10 kişi üniversite mezunu, %11.8'ini oluşturan 2 kişi diğer eğitim seviyesi mezunu olarak belirlenmiştir.Pozisyonunu belirten 17 kişiden (tüm katılımcıların %39.5'i) %5.9'unu oluşturan 1 kişi işçi, %24.9'unu oluşturan 5 kişi şef/birim sorumlusu, %47.1'ini oluşturan 8 kişi memur, %17.6'sını oluşturan 3 kişi yönetici olarak intraneti elektronik veri değişimi için kullandığı belirlenmiştir. İntraneti elektronik veri değişimi için kullanan katılımcılar arasında %47.1'lik bir oranla en çok memurların kullandığı görülmektedir.

İntraneti insan kaynakları uygulamalarını gerçekleştirmek için kullandığını belirten 7 katılımcıdan(tüm katılımcıların%15.9'u) %71.4'ünü oluşturan 5 kişi yüksekokul mezunu, %14.3'ünü oluşturan 1 kişi üniversite mezunu, %14.3'ünü oluşturan 1 kişi diğer eğitim seviyesi mezunu olarak belirlenmiştir. İntraneti insan kaynakları uygulamalarını gerçekleştirmek için en çok %71.4'lük oranla yüksekokul mezunlarının kullandığı görülmektedir. Pozisyonlarını belirten ve intraneti insan kaynakları uygulamalarını gerçekleştirmek amacıyla kullandığını belirten 7 kişiden(tüm katılımcıların %16.3'ü) %14.3'ünü oluşturan 1 kişi işçi, %42.9'unu oluşturan 3 kişi şef/birim sorumlusu, %42.9'unu oluşturan 3 kişi yönetici olarak belirlenmiştir. İntraneti insan kaynakları uygulamalarını gerçekleştirmek için %42.9'luk oranla şef/birim sorumluları ve yöneticiler tarafından kullanıldığı görülmektedir.

İntraneti üretim ve mühendislik bilgilerinin paylaşımı için kullandığını belirten 12 kişiden(tüm katılımcıların %27.3'ü)%16.7'sini oluşturan 2 kişi lise mezunu, %16.7'sini oluşturan 2 kişi yüksekokul mezunu, %50.0'ını oluşturan 6 kişi üniversite mezunu, %16.7'sini oluşturan 2 kişi diğer eğitim seviyesinde olduğu belirlenmiştir. İntraneti üretim ve mühendislik bilgilerinin paylaşımı için kullanan %50.0'lık bir oranla üniversite mezunlarının kullanıldığı görülmektedir. Pozisyonlarını belirten ve intraneti üretim ve mühendislik bilgilerini paylaşmak amacı ile kullandığını belirten 12 kişiden(tüm katılımcıların %27.9'u) %8.3'ünü oluşturan 1 kişi işçi, %8.3'ünü oluşturan 1 kişi şef/birim sorumlusu, %58.3'ünü oluşturan 7 kişi memur, %25.0'ını oluşturan 3 kişinin yönetici olduğu belirlenmiştir. İntraneti üretim ve mühendislik bilgilerini paylaşmak için en çok %58.3'lük bir oranla memurların kullandığı görülmektedir.

İntraneti satış ve pazarlama işlemlerini uygulamak için kullandığını belirten 20 kişiden(tüm katılımcıların %45.5'i) %15.0'ını oluşturan 3 kişi lise mezunu, %15.0'ını oluşturan 3 kişi yüksekokul mezunu, %65.0'ını oluşturan 13 kişi üniversite mezunu,

%5.0'ını oluşturan 1 kişi diğer eğitim seviyesi mezunu olarak belirlenmiştir. İtraneti satış ve pazarlama işlemlerini uygulamak amacıyla kullananlarda %65.0'lık bir oranla en çok üniversite mezunları olduğu görülmektedir. Pozisyonlarını belirten ve intraneti satış ve pazarlama işlemlerini gerçekleştirmek için kullandığını belirten 20 kişiden (tüm katılımcıların %46.5'i) %15.0'ını oluşturan 3 kişi şef/birim sorumlusu, %65.0'ını oluşturan 13 kişi memur, %20.0'ını oluşturan 4 kişinin yönetici olduğu belirlenmiştir. İtraneti satış ve pazarlama işlemlerini gerçekleştirmek için % 65.0'lı bir oranda en çok memurların kullandığı görülmektedir.

İtraneti araştırma ve geliştirme için kullandığını belirten 17 kişiden (tüm katılımcıların %38.6'sı) %17.6'sını oluşturan 3 kişi lise mezunu, %35.3'ünü oluşturan 6 kişi yüksekokul mezunu, %41.2'sini oluşturan 7 kişi üniversite mezunu, %5.9'unu oluşturan 1 kişi diğer eğitim seviyesi mezunu olarak belirlenmiştir. İtraneti araştırma ve geliştirme amacıyla kullananların 35.3'lük bir oranda en çok yüksekokul mezunları tarafından kullanıldığı görülmektedir. Pozisyonlarını belirten ve intraneti araştırma ve geliştirme için kullandığını belirten 16 kişiden (tüm katılımcıların %37.2'si) %6.3'ünü oluşturan 1 kişi işçi, %37.5'ini oluşturan 6 kişi şef/birim sorumlusu, %37.5'ini oluşturan 6 kişi memur, % 18.8'ini oluşturan 3 kişinin yönetici olduğu belirlenmiştir. İtraneti araştırma ve geliştirme amacıyla en çok % 37.5'lik oranla memur ve şef/birim sorumluları tarafından kullanıldığı görülmektedir.

Tablo 7: Örgütlerde Extranet Kullanım Amaçları ve İşlevleri

	F %	F %	F %	F %	F %	F %	F %	F %	F %	
Satın alma	Eğitim									
	Lise	1 10.0	Yüksek okul	3 30.0	Üniversite	5 50.0	Diğer	1 30.0	Toplam	10 22.7
	Pozisyon									
	İşçi	1 11.1	Şef	3 33.3	Memur	2 22.2	Yönetici	3 33.3	Toplam	9 20.9
Müşteri destek işlemlerini gerçekleştirme	Eğitim									
	Lise	1 6.3	Yüksek okul	5 31.3	Üniversite	8 50.0	Diğer	2 12.5	Toplam	16 34.4
	Pozisyon									
	İşçi	2 13.3	Şef	5 33.3	Memur	5 33.3	Yönetici	3 20.0	Toplam	15 34.9
Bayi ve distribütörlere yönelik uygulamaları gerçekleştirme	Eğitim									
	Lise	2 22.2	Yüksek okul	2 22.2	Üniversite	4 44.4	Diğer	1 11.1	Toplam	9 20.5
	Pozisyon									
	İşçi	1 11.1	Şef	2 22.2	Memur	3 33.3	Yönetici	3 33.3	Toplam	9 20.9
Siparişlerin karşılanması	Eğitim									
	Lise	1 10.0	Yüksek okul	2 20.0	Üniversite	5 50.0	Diğer	2 20.0	Toplam	10 22.7
	Pozisyon									
	İşçi	2 20.0	Şef	2 20.0	Memur	3 30.0	Yönetici	3 30.0	Toplam	10 23.3
Satış, öngörülerini ve raporların paylaşımı	Eğitim									
	Lise	1 8.3	Yüksek okul	3 25.0	Üniversite	7 58.3	Diğer	1 8.3	Toplam	12 27.3
	Pozisyon									
	İşçi	1 8.3	Şef	3 25.0	Memur	5 41.7	Yönetici	3 25.0	Toplam	12 27.9
Promosyon takvimlerinin takibini sağlama	Eğitim									
	Lise	1 14.3	Yüksek okul	2 28.6	Üniversite	3 42.9	Diğer	1 14.3	Toplam	7 15.9
	Pozisyon									
	İşçi	1 14.3	Şef	2 28.6	Memur	1 14.3	Yönetici	3 42.9	Toplam	7 16.3

Ekstraneti satın alma amacı ile kullandığını belirten 10 kişiden (tüm katılımcıların % 22.7'si en çok %50.0'lık oran ile üniversite mezunlarının kullandığı görülmektedir. Pozisyonlarını belirten ve ekstraneti satın alma amacı ile kullandığını belirten 9 kişiden(tüm katılımcıların %20.9'u)en çok %33.3'lük bir oranla şef/birim sorumluları ile yöneticilerin kullandığı görülmektedir.

Ekstraneti müşteri destek işlemlerini gerçekleştirmek amacı ile kullandığını belirten 16 kişiden(tüm katılımcıların%36.4'ü) en çok kullanan %50.0'lık oranla üniversite mezunlarının olduğu görülmektedir. Pozisyonlarını belirten ve ekstraneti müşteri destek işlemlerini gerçekleştirmede kullandığını ifade eden 15 kişiden (tüm katılımcıların %34.9'u) %33.3'lük bir oranla memur ve şef/birim sorumlusu oldukları görülmektedir.

Ekstraneti bayi ve distribütörlere yönelik uygulamaları gerçekleştirmek için kullandığını belirten 9 kişiden(tüm katılımcıların % 20.5'i) en çok %44.4'lük bir oranla üniversite mezunlarının kullandığı görülmektedir. Pozisyonlarını belirten ve ekstraneti bayi ve distribütörlere yönelik uygulamaları gerçekleştirmek için kullandığını belirten 9 kişiden(tüm katılımcıların %20.9'u en çok %33.3'lük oran ile memur ve yöneticilerin kullandığı görülmektedir.

Ekstraneti siparişlerin karşılanması için kullandığını belirten 10 kişiden(tüm katılımcıların %22.7'si) en çok % 50.0'lük oranla üniversite mezunlarının kullandığı görülmektedir. Ekstraneti siparişlerin karşılanması için kullandığını ve pozisyonlarını belirten 10 kişiden(tüm katılımcıların %23.3'ü) en çok %30.0'lük oranla memur ve yöneticilerin kullandığı görülmektedir.

Ekstraneti satış öngörülerini ve raporları paylaşmak amacıyla kullandığını belirten 12 kişiden (tüm katılımcıların %27.3'ü) en çok %%58.3'lük oranla üniversite mezunları tarafından kullanıldığı görülmektedir. Pozisyonlarını belirten ve ekstraneti satış öngörülerini ve rapor paylaşımı için kullandığını belirten 12 kişiden (tüm katılımcıların %27.9'u) en çok %41.7'lik oranla memurlar tarafından kullanıldığı görülmektedir.

Ekstraneti promosyon takvimlerinin takibini sağlama amacı ile kullandığını belirten 7 kişiden(tüm katılımcıların % 15.9'u) en çok %42.9'luk oranla üniversite mezunlarının kullandığı görülmektedir. Pozisyonlarını belirten ve ekstraneti promosyon takvimlerinin takibini yaptığını belirten 7 kişiden (tüm katılımcıların %16.3'ü) %42.9'luk bir oranla en çok yöneticilerin promosyon takvimlerinin takibi amacı ile kullandıkları görülmektedir.

3. Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen araştırmada ortaya konulan hipotezler değerlendirildiğinde şu sonuçlar elde edilmektedir. Araştırmaya katılan şirketlerde bilgi iletişim teknolojilerinden % 80 oranında intranetin kullanıldığı görülmektedir. Bununla birlikte araştırmada elde edilen önemli sonuçlardan biri de, örgütlerde bilgi iletişim teknolojilerinin daha çok satış ve pazarlama departmanları tarafından kullanıldığı ve satış ve pazarlamaya yönelik işlemlerin önemli bir bölümünün bu teknolojiler aracılığı ile gerçekleştirildiği görülmektedir.

Araştırmada **Hipotez 1 değerlendirildiğinde**, İnternet'i işiyle ilgili gerekli bilgilere ulaşmak için kullananların %58,3'ü üniversite mezunu; interneti iletişim sağlamak amacıyla kullananların %58.3'ü üniversite mezunu; interneti kurumla ilgili gelişmeleri takip etmek amacıyla kullananların %52.9'u üniversite mezunu; interneti rakip kurumlarla ilgili gelişmeleri izlemek amacıyla kullandığını belirtenlerin %52.6'sının üniversite mezunu olduğu görülmektedir. İnterneti elektronik veri/doküman değiş tokuşu amacıyla kullandığını belirten katılımcıların %68.4'ü üniversite mezunu; intraneti envanter ve rapor sağlamak amacıyla kullandığını belirtenlerin %58.8'ü üniversite mezunu; intraneti insan kaynakları uygulamalarını gerçekleştirmek için en çok %71.4'lük oranla yüksek okul mezunlarının kullandığı görülmektedir. İnterneti insan kaynakları uygulamalarını gerçekleştirmek için kullananların %71.4'ünün yüksek okul mezunu; intraneti üretim ve mühendislik bilgilerinin paylaşımı için kullanan %50.0'ı üniversite mezunu; intraneti satış ve pazarlama işlemlerini uygulamak için kullandığını belirten katılımcıların %65.0'ı üniversite mezunu; intraneti araştırma ve geliştirme için kullandığını belirtenlerin

%41.2'sinin üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Ekstraneti satın alma amacı ile %50.0'lık oran ile üniversite mezunlarının kullandığı görülmektedir. Ekstraneti müşteri destek işlemlerini gerçekleştirmek amacı ile kullandığını belirtenlerin %50.0'lık oranla üniversite mezunları olduğu görülmektedir. Ekstraneti bayi ve distribütörlere yönelik uygulamaları gerçekleştirmek için en çok %44.4'lük bir oranla üniversite mezunlarının kullandığı görülmektedir. Ekstraneti siparişlerin karşılanması için en çok % 50.0'lık oranla üniversite mezunlarının kullandığı görülmektedir. Ekstraneti satış öngörülerini ve raporları paylaşmak amacıyla en çok %58.3'lük oranla üniversite mezunları tarafından kullanıldığı görülmektedir. Ekstraneti promosyon takvimlerinin takibini sağlama amacı ile en çok %42.9'luk oranla üniversite mezunlarının kullandığı görülmektedir. Bu bağlamda yukarıdaki veriler doğrultusunda hipotez 1 “Örgütlerde bilgi iletişim teknolojileri orta ve üst düzey yöneticiler tarafından kullanılmaktadır.” doğrulanmaktadır. Araştırma kapsamına alınan şirketlerde bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı ve sorumluluğunun üniversite mezunu çalışanlara verildiği görülmektedir. Bununla birlikte belirli işlemlerin ise yüksek okul mezunu çalışanlar tarafından gerçekleştirildiği görülmektedir.

Araştırmada Hipotez 2 değerlendirildiğinde; İnterneti iletişim sağlamak amacıyla *%51.4'lük oranla memurlar* tarafından kullanıldığı; interneti kurumla ilgili gelişmeleri takip etmek amacıyla en çok *% 58.8'lik bir oranla memurların* kullandığı; interneti rakip kurumlarla ilgili gelişmeleri izlemek amacıyla *%63.2'lik bir oranla memurların* kullandığı; intraneti elektronik veri değişimi için *%52.9'luk bir oranla en çok memurların* kullandığı; İtraneti elektronik veri değişimi için kullanan katılımcılar arasında *%47.1'lik bir oranla en çok memurların* kullandığı görülmektedir. İtraneti insan kaynakları uygulamalarını gerçekleştirmek için *%42.9'luk oranla şef/birim sorumluları ve yöneticiler* tarafından kullanıldığı; intraneti üretim ve mühendislik bilgilerini paylaşmak amacı ile *%58.3'lük bir oranla memurların* kullandığı görülmektedir. İtraneti satış ve pazarlama işlemlerini gerçekleştirmek için *% 65.0'lık bir oranda en çok memurların* kullandığı; intraneti araştırma ve geliştirme amacıyla en çok *% 37.5'lik oranla memur ve şef/birim sorumluları* tarafından kullanıldığı görülmektedir. Ekstraneti satın alma amacı ile *%33.3'lük bir oranla şef/birim sorumluları* ile yöneticilerin kullandığı; ekstraneti müşteri destek işlemlerini gerçekleştirmede *%33.3'lük bir oranla memur ve şef/birim sorumlusu oldukları;* ekstraneti bayi ve distribütörlere yönelik uygulamaları gerçekleştirmek için *%33.3'lük oran ile memur ve yöneticilerin* kullandığı görülmektedir. Ekstraneti satış öngörülerini ve rapor paylaşımı için *%41.7'lik oranla memurlar* tarafından kullanıldığı görülmektedir. Ekstraneti promosyon takvimlerinin takibini yapma için *%42.9'luk bir oranla en çok yöneticilerin* promosyon takvimlerinin takibi amacı ile kullandıkları; ekstraneti siparişlerin karşılanması için en çok *%30.0'lık oranla memur ve yöneticilerin* kullandığı görülmektedir. Bu bağlamda hipotez 2 “Örgütlerde bilgi iletişim teknolojileri orta ve üst düzey yöneticiler tarafından kullanılmaktadır.” kısmen doğrulanmaktadır. Araştırma kapsamına alınan şirketlerde bilgi iletişim teknolojileri ile gerçekleştirilen işlemlerin daha çok alt düzey yönetici (memur) ve orta düzey yönetici (şef/birim sorumluları) tarafından gerçekleştirildiği görülmektedir. Üst düzey yöneticilerin sadece belirli işlevleri gerçekleştirmek amacı ile bilgi iletişim teknolojilerini kullandığı belirlenmektedir.

SONUÇ

İşletmelerin maliyetlerden tasarruf sağlamak, müşterilere daha iyi hizmet sunmak, rakiplerinden farklılaşmak için bilgi iletişim teknolojilerini örgütlere adapte ettikleri

görülmektedir. Araştırma verileri değerlendirildiğinde örgütler tarafından bilgi iletişim teknolojilerinden ağırlıklı olarak internet, intranet, ekstranet ve ofis otomasyon sistemlerinin kullanıldığı görülmektedir. Söz konusu bilgi iletişim teknolojilerinden genellikle kurum içi ve dışı hedef kitle ile iletişimi sağlamak ve işin gerektirdiği görevleri yerine getirmek amacı ile yararlanıldığı açıklanabilir. İşletmelerin bilgi çağında rekabet edebilmeleri için bilgi iletişim teknolojilerini örgüte adapte etmesi ve işlerliğini sağlaması bir zorunluluk halini almıştır. Bununla birlikte, işletmelerde bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı işletmenin iş süreçlerine hız kazandırmakta ve sonuçta verimlilik elde edilmektedir.

KAYNAKÇA

- Baştan, Serhat (2000). **Yeni İletişim Teknolojilerine Örgüt Yapısı İçinde Uyum Sorunu**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: E.Ü. S.B.E
- Bygstad, Bendik (2005). "Managing the Dynamics of Mutual Adaption of Technology and Organization in Informatin Systems Development Projects", **Software Process Improvement And Practice**, 10
- Fettahlıoğlu, Okan; Seçil Fettahlıoğlu (1999), "Bilişim Sistemlerinin Bankacılık Sektörü Üzerindeki Etkileri ", **Banka ve Para Teknolojileri Dergisi**, Sayı: 4, [http://www.dondurma.ksu.edu.tr/fakulteler/iibf/iibfpers/sfoglu\(1\).html-12k](http://www.dondurma.ksu.edu.tr/fakulteler/iibf/iibfpers/sfoglu(1).html-12k).(12.02.2006)
- Gümüş, Agah (2004)**Bilgisayarlı İletişim**, İstanbul: Değişim Yayınları
- İnceler, Halime Saruhan (1998).**Teknoloji Yönetimi**, İstanbul:Desnet Yayınları
- Keser, Aşkın (2005). "Yeni Ekonomi Çerçevesinde Çalışma Hayatında Yaşanan Dönüşümler" **İş, Güç ve Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi** ,Cilt 6, Sayı:1, www.isguc.org. 12..02.2006
- Stevens, Peter M. ; Kerry P.Williams; Michael C.Smith, (2000). "Organizational Communication and İnformation Prcesses in an İnternet-Enabled Environment", **Psychology&Marketing**, Vol.17(7)
- Tekin, Mahmut; Muammer Zerenler; Mehmet Yıldız (2003). "İşletmelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımının Örgütsel Yapı Üzerindeki Etkileri", **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, 17-18 Mayıs, İzmit
- Timisi, Nilüfer (2003). **Yeni İletişim Teknolojileri ve Demokrasi**, Ankara: Dost Kitabevi
- Tutar, Hasan (2003).**Örgütsel İletişim**, Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Vural, Beril Akıncı (2006). "İletişim Sürecindeki Teknolojik Yansımalar", **Bilgi İletişim Teknolojileri ve Yansımaları**, Ed.Beril Akıncı Vural, Ankara: Nobel Yayınları
- Vural, Beril Akıncı (2006). "Bilgi İletişim Teknolojileri ve Hedef Kitlelerle İlişkiler", **Bilgi İletişim Teknolojileri ve Yansımaları**, Ed.Beril Akıncı Vural, Ankara: Nobel Yayınları
- Willmott H.; F. Murray (1997)"Putting Information Technology in Its Place: Towards Flexible Integration in the Network Age" Ed.Brian P.Bloomfield vd.,**Information Technology and Organizations**, New York: Oxford University,'den aktaran Beril Akıncı Vural, **Bilgi İletişim Teknolojilerinin Yansımaları**, Ed.Beril Akıncı Vural, Ankara: Nobel Yayınları