

Giriş

İşletmeler, bir başka ifade ile ürettikleri mal ve/veya hizmetlerinin değişik basamaklarının bir veya birden fazlasını “sonsuz müşteri tatmini” misyonu ile değişik bilimlerde ulaşılmış en üst bilgi düzeyini, en üst derecede yetişmiş uzman kişiler aracılığıyla kullanılarak, en ileri teknoloji ürünü cihazların yardımıyla, işletme bilimlerini ve en son tekniklerini uygulayan bağımsız sosyo-ekonomik birimler olarak tanımlanabilir. İşletmelerin ekonomik ve ekonomik olmayan ve bir hiyerarşiye sahip birçok amaçları vardır. Toplumda işletme olarak görev yapan birçok kuruluşun sosyal sorumluluğuna ilişkin birçok tanımlama vardır. Toplumsal (sosyal) sorumluluk, toplumun refahını geliştirme, hiç değilse zedelememe sorumluluğu olarak ele alınabilir. Bu çalışmada özgün olarak sosyal sorumluluklar sınıflandırılmıştır. Öztürk tarafından bazı eklemelerin yapılmasıyla geliştirilen bir sınıflama sunulmuştur. Burada dikkat edilmesi gereken bu sınıflamada 2. kısımda ele alınan işletmelerin çalışanlarına karşı olan sorumluluklarına 15. madde olarak bilgi birikimi yönetiminin uygulanması eklenmiştir.

Bilgi en kısa ve eski bir tanımı ile “bir cevabın karşılığını araştırma süreci” olarak tanımlanmıştır. Bilgi teknolojisi; sesli, resimli, metinli ve sayısal verilerin elde edilmesi, işlenmesi, saklanması ve dağıtımını yürüten mikro elektroniğe ilişkin hesaplama ve iletişim teknolojilerini içermektedir. Bilgi birikimi yönetimi ise “bilgiyi” kontrol edilebilir bir değer olarak ele alan bir yönetim aracıdır. Bilgi birikimi yönetiminde kullanılan temel araçlar, işletmelerinin kurumsal dinamikleri, iş mühendisliği ve teknolojidir. Bu araçlar, bir işletmedeki veri ve bilgi akışını güçlendirir ve bu bilgileri çeşitli görevleri yürütmekle sorumlu bireylere ve gruplara sunar. Bireyler veya bilgi çalışanları işletmeler için en hayati kaynaktır. Bu bildiride, kısıtları olan -bir araştırmada elde edilen veriler, yöneticilerdeki sosyal sorumluluk anlayışının bilgi birikimi yönetimine etkileri açısından irdelenmiştir.

*Yrd.Doç.Dr.; Haliç Üniversitesi İşletme Fakültesi Molla Gürani Cad. no:16-18 Fındıkzade-İstanbul (drmetozturk@yahoo.com).

Araştırmanın sonucunda hiç de baştan tahmin etmediğimiz şekilde araştırmanın kısıtları içerisinde, hastane işletmelerindeki yöneticilerin sosyal sorumluluk anlayışı ile bilgi yönetimi arasında bir ilişkinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Araştırma ve sonucu şüphesiz tartışmaya açıktır. Belki de başka bir zaman daha farklı sorular geliştirilerek ve daha fazla anket ile tekrarlanmalıdır. Ancak bunun tersini ispat ederek gösterecek bir araştırma sunuluncaya kadar 'Hastane işletmelerinde yöneticilerin sosyal sorumluluk anlayışı ile bilgi yönetimi arasında bir ilişki yoktur' olarak kabul edilmelidir.

İşletme ve Sosyal Sorumluluk Kavramlarına Yaklaşımlar

İşletme Kavramı

İşletme, üretim faktörlerini bir araya getirerek pazar için iktisadi mal ve hizmet üreten ve/veya pazarlayan ekonomik, teknik ve hukuki birimlerdir. İşletmeler başkalarının ihtiyacını karşılamak üzere mal ve/veya hizmet üretirler. Kendi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla mal ve hizmet üretmek işletme olarak sayılmamaktadır (Ataman, 2002, s. 2).

Bir işletme;

- alet, makine vb. bir aracı çalıştırma,
- çeşitli faaliyetlerin ve işlerin yapıldığı yer, işyeri,
- maddi ve beşeri unsurlardan oluşan bir üretim birimi gibi farklı anlamlara sahiptir.

Dinçer'e göre ise işletme kişi veya kurumların ihtiyaçlarını karşılamak üzere üretim faktörlerini bir araya getirerek mal ve/veya hizmet üreten/pazarlayan sonunda maddi veya manevi bir kar elde etmeyi amaçlayan iktisadi, teknik, sosyal ve hukuki birimdir (Dinçer, 1999, s. 3).

Buna göre ekonomik açıdan bir mal veya hizmette iki özellik aranır. Bunlar:

1. İnsanların gereksinimlerinin karşılama niteliğinin bulunması,
2. Kıt ve değerli olmalarıdır.

İşletme; insan, hammadde, malzeme, makine, para, teknoloji, bilgi gibi beşeri, fiziki ve teknik üretim faktörlerinin bir araya getirildiği ve sonunda kar elde etmek üzere çeşitli faaliyetlerin gerçekleştirildiği iktisadi, teknik, hukuki ve sosyal birimlerdir (Özgen, 2001, s. 6).

İşletmeler iktisadi mal ve/veya hizmet üretimini gerçekleştirebilmek için bazı faktörleri bir araya getirirler. Üretimde

girdi olarak kullanılan bu faktörlere üretim faktörleri denir. Üretim faktörleri ise şunlardır: Emek. Doğa. Sermaye. Bilgi. Girişimci (Mucuk, 1998, s. 1).

İşletme kavramı Öztürk (2003, s. 24) tarafından yeniden şu şekilde tanımlanmıştır:

İşletmeler; ürettikleri mal ve/veya hizmetlerinin değişik basamaklarının bir veya birden fazlasını“sonsuz müşteri tatmini” misyonu ile değişik bilimlerde ulaşılmış en üst bilgi düzeyini, en üst derecede yetişmiş uzman kişiler aracılığıyla kullanılarak, en ileri teknoloji ürünü cihazların yardımıyla, işletme bilimlerini ve en son tekniklerini uygulayan bağımsız sosyo-ekonomik birimlerdir.

Alpugan’a (1998, s. 11) göre işletmeler ise, iktisadi mal ve hizmet üretirler. Bu özelliği kullanmaları sonucunda kıt ve değerli kaynakları kullanırlar. İşletmenin konusu olan mallar ve hizmetler üretim faaliyeti sonucunda ortaya çıkarlar.

İşletmenin Amaçları

Amaç kavramına farklı disiplinlerde değişik tanımlamalar yapılmıştır. Genel anlamda amaç, belli bir süre içinde çeşitli açılardan gerçekleştirilmesi arzu edilen veya ulaşılmak istenen sonuçlardır.

Amaçların özelliklerini ana başlıklarla belirttikten sonra işletmelere olumlu veya olumsuz sonuçları olduğunu söylemek gerekir. Bunu Dinçer (1999, s. 39) amaçların fonksiyonları olarak tanımlar. Ana başlıklar halinde amaçların fonksiyonları şunlardır:

- Amaçlar işletmeyi kendi çevresi içinde tanımlar
- Bireylerin ve çalışanların davranışlarına yön verir.
- Ortak hedefler oluşmasını sağlar.
- İşletmeye ilişkin kararlarda bir çerçeve oluşturur.
- Amaçlar kontrol aracı olarak kullanılabilir.
- İşletmelerde performansın ölçülmesinde parametre oluştururlar.
- Yönetimin bütün süreçlerinin temelini meydana getirirler.
- Amaçlar hiyerarşisi yukarıdan aşağıya sıralanırsa:
- Genel amaç
- Misyon
- Stratejik amaçlar
- Özel örgüt amaçları
- Fonksiyonel amaçlar
- Alt birim amaçları
- Bireysel amaçlar olarak söz edilebilir.

İşletmelerin amaçları ekonomik amaçlar ve ekonomik olmayan amaçlar (sosyal nitelikli amaçlar) olarak iki ana başlıkta ve bunlara bağlı birçok alt başlık altında incelenebilir.

1- İşletmenin ekonomik amaçları,

- Karlılık
- Büyüme
- Süreklilik olarak üç ayrı grupta incelenebilir.

2- İşletmenin Ekonomik Olmayan Amaçları

İşletmeler ürettikleri mal ve/veya hizmetleri sundukları müşterilerine yani tüketicilerine karşı o mal ve hizmetle ilgili olarak sorumludurlar. Bir başka ifadeyle işletmeler sundukları mal ve hizmetin tüketicilerine verebileceği veya yaşatabileceği olumsuzlukları en aza indirmek durumundadırlar. Örneğin, bir gıda işletmesi ürettikleri mallarda insan sağlığına zararlı bir maddeyi ürünlerinde kullanmayarak tüketicinin sağlığının korunmasını sağlar. Bununla yükümlüdür. Son zamanlarda tüketicilerin işletmelere karşı oluşturdukları sivil toplum örgütleri dikkati çekmektedir. Bunlar genelde tüketiciyi koruyan vakıf ve derneklerdir. Herhangi bir mal veya hizmeti alıp bundan olumsuz etkilenen tüketiciler bu dernekler vasıtasıyla o mal veya hizmeti üreten işletmelere karşı haklarını aramaktadırlar. Buna örnek olarak, yeni aldığı ayakkabısının çok kısa bir zamanda yıprandığından şikayet eden bir müşteriden, tatilini geçirmek için başvurduğu turizm firmasının sunduğu hizmeti beğenmeyen müşteriye kadar çok geniş bir spektrumda tüketiciden bahsedilebilir.

İşletmelerin ekonomik olmayan amaçları:

- Tüketicinin korunması,
- Doğa ve kültürün korunması,
- Eğitim, kültür ve sanat faaliyetlerinin desteklenmesi,
- Toplumsal değerler ve iş ahlakı,
- Ayrımcılık yapmama,
- Çalışma hayatının niteliğinin geliştirilmesi, yönetime katılma, çalışma saatleri, iş güvenliği ve işçi sağlığı, iş güvencesi vb.
- Özürlülerin istihdamı olarak başlıca konularda incelenebilir.

İşletmelerde çalışma hayatının niteliğinin geliştirilmesi ve şartların iyileştirilmesi işletmenin etkinliğine ve verimliliğine katkıda bulunur. Örneğin, çalışılan yerin ısıtma ve soğutma durumunun ayarlanması çalışanların sağlığını ve hayatlarını tehlikeye atan faktörlerden arındırılması işletmenin ekonomik olmayan amaçları arasındadır. Ancak burada işletmenin üreteceği mal ve hizmetlerin gerektirdiği değişim ve yenilik ile çalışma şartlarının geliştirilmesi farklı şeylerdir. Örneğin süt ve ürünleri üreten bir firmanın ürünlerin bozulmaması için depolarında kullandığı soğutma cihazları personelin verimliliğini arttıran ve daha sağlıklı bir ortamda çalışmasını sağlayan

klima cihazları değildir. Bu, o işin bir gereğidir. Çoğu işletmelerde eskiden kullanılan mekanik hesap makinelerinin yerini alan bilgisayarların kullanılması o işletmede çalışanların çalışma ortamlarının ve şartlarının geliştirildiği anlamına gelmez.

İşletmelerin ekonomik olmayan amaçlarını incelerken çalışma hayatının niteliğinin geliştirilmesi konusu işletmelerin yasalarla yükümlü oldukları konuların dışında yapılan ve çalışanlara olumlu etkileyen süreçlerin değerlendirilmesiyle ortaya çıkar. Örneğin, 1475 sayılı iş yasasıyla, doğum yaptıktan sonra işletmeye geri dönen annelere çalışma saatleri içerisinde 'süt izni' verilmesini sağlamıştır. Bir işletmede bu anneye o iznin verilmesi işletmenin ekonomik olmayan bu amacı yerine getirdiği anlamına gelmez. Ancak o işletme anne olan çalışanına bebeğini emzirmek için işletmeye ait bir arabayı tahsis eder ve anneyi bebeğinin bulunduğu yere götürüp getirirse işletmenin anneye verdiği bu hizmet ekonomik olmayan sosyal bir hizmettir. Ayrıca işletmeler işçi sağlığı ve iş güvenliği için iş yasasına uygun olarak bir hekimle anlaşmak ve çalışanlarına sağlık hizmetleri vermek durumundadır.

2. İşletmelerde Sosyal Sorumluluk Kavramı

Toplumda işletme olarak görev yapan birçok kuruluşun sosyal sorumluluğuna ilişkin birçok tanımlama vardır. Bunlar başlıca:

'Şirketin sosyal sorumluluğu, şirketin bir görev veya zorunluluk dolayısıyla gerçekleştirmek zorunda olduğu faaliyetlerdir veya

- Toplumsal (sosyal) sorumluluk, toplumun refahını geliştirme, hiç değilse zedelememe sorumluluğu' olarak sayılabilir. Toplum bilimleriyle ilgili bütün kavramların tanımlanmasında karşılaşılan zorluklar sosyal sorumluluk kavramı içinde söz konusudur. Çünkü gerçekte tanım sınırları ve kapsamı belirli olan olgu için yapılır (Dinçer, 1992, s. 13).

Oysa sosyal sorumluluklar hareketli bir hedef gibidir, sınırları ve kapsamı henüz kesin çizgilerle belirlenmemiştir. Diğer yandan kavramın farklı biçimlerde algılanmaya yatkın oluşu da standart olarak kullanılan tek bir tanımın gelişmesini engellemiştir (Erden, 1987, s. 69).

2.1. İşletmelerde Sosyal Sorumlulukların Sınıflandırılması

Bir işletmenin başlıca sorumluluk alanları yukarıda özet olarak bahsedilmişse de bu konuda bir sınıflama gereklidir.

Cora'nın (1996, s. 52) bir çalışması esas alınarak Öztürk tarafından bazı eklemelerin yapılmasıyla geliştirilen bir sınıflama sunulmuştur. Burada dikkat edilmesi gereken nokta bu sınıflamada 2.

kısımda ele alınan işletmelerin çalışanlarına karşı olan sorumluluklarına 15. madde olarak bilgi birikimi yönetiminin uygulanması eklenmiştir.

İşletmelerde Sosyal Sorumluluklar

1. Sundukları hizmet ve ürünle ilgili sorumlulukları

Ürün güvenliği- tüketicinin bilgilendirilmesi ve korunması

Standartlara uygunluk- standartlaştırma ve kaliteye önem

Garanti ve satış sonrası hizmetler

Patent hakkına saygı

İş konusunda bilgi ve ihtisasa sahibi olmak

2. Çalışanlarına karşı olan sorumlulukları

2.1. Personelin işe uyumu

2.2. İş ile personel arasındaki uyumun sağlanması

2.3. Çalışma ortamının iyileştirilmesi

2.3.1. Aydınlatma

2.3.2. Isı, nem ve havalandırma

2.3.3. Gürültü ve ses

2.4. Personelin işe gidiş ve dönüşlerinde servis aracının bulunması

2.5. İş kazalarının önlenmesi

2.6. Meslek hastalıklarını önlenmesi

2.7. İşçi sağlığı ve iş güvenliğinin sağlanması

2.8. Meslek içi eğitim

2.9. Görevde yükseltmeler

2.10. Adil bir ücretleme sistemi

2.11. Çalışanların cinsel tacize karşı korunması

2.12. Çalışanların özel yaşamlarının gizliliğine önem verilmesi

2.13. Çocukların çalıştırılmaması

2.14. Kadınlara düşük ücret ödenmemesi

2.15. Bilgi birikimi yönetiminin uygulanması

3. İş ahlakı ile ilgili sorumluluklar

- 3.1. Güvenilir olmak
- 3.2. İşini mükemmel yapmak
- 3.3. Kolaya kaçmamak
- 3.4. İş ehline vermek
- 3.5. Gerçek dışı asılsız haberler yapmamak
- 3.6. Haksız rekabette bulunmamak
- 3.7. Fırsatçı politikalar izlememek
- 3.8. Sorumlu tüketim anlayışında bulunmak
4. Sermaye sahiplerine karşı olan sorumlulukları
5. Çevreye karşı olan sorumlulukları
 - 5.1. Havanın kirlenmesini önlemek
 - 5.2. Toprağın kirlenmesini önlemek
 - 5.3. Suyun kirlenmesini önlemek
 - 5.4. Ekolojik dengeyi korumak
 - 5.5. Çevreyle uyumlu teknolojiler kullanmak olarak sayılabilir.

Sosyal sorumluluk kavramını toplumla ilgili konularda yüklenilen işten ötürü gerektiğinde hesaba çekilme olayı olduğunu söylenebilir.

Archie B. Carroll, işletmenin sosyal sorumluluklarını dört kategoriye ayırarak incelemektedir. Bunlar büyüklük ya da “önem derecelerine göre ekonomik sorumluluklar, kanuni sorumluluklar, ahlaki sorumluluklar ve ihtiyari sorumluluklardır. Bu dört kategori karşılıklı birbirine eşit değildir (1979, s. 497). Bu sınıflar içerisinde ekonomik sorumluluklar, en büyük bölümü ondan sonra kanuni sorumluluklar, daha sonra kanuni sonra ahlaki sorumluluklar, en küçük bölümünü de ihtiyari sorumluluklar oluşturmaktadır.

2.2. Sosyal Sorumluluk İle İlgili Yaklaşımlar

Sosyal sorumluluk kavramı konusunda kabul görmüş üç yaklaşım ön plana çıkar. Bunlar:

1. Geleneksel sosyal sorumluluk kavramı,
2. Gruplara karşı sosyal sorumluluk kavramı,
3. Afirmatif kavramı olarak sıralanır.

Geleneksel sosyal sorumluluk kavramında Milton Fredman “oyunun kuralları içinde, açık ve özgür bir rekabet ortamında kârı artırmaya yönelik faaliyetleri sürdürmek” olarak sosyal sorumluluğu tarif eder. Hellriegel ise “yönetim pay sahiplerinin kârlarını ve uzun vadeli çıkarlarını maksimize etmelidir” şeklinde geleneksel sosyal sorumluluk kavramına yaklaşmaktadır.

Dünya’da tabiatın korunması ve insanların hayatlarını sürdürebilmeleri için ekolojik dengenin bozulmasını önlemek bütün devletlerin ortak sosyal sorumlulukları arasında yer almaktadır. Alt sistemlerden biri olan bireylerin sosyal sorumlulukları ise, birlikte yaşadıkları insanlara karşı olan sorumlulukları ve faaliyetlerinden etkilenen bütün çevreyi kapsamına alır (Erden, 1987, s. 11).

Sosyal sorumluluklar işletmenin ekonomik faaliyetlerinin hissedarlar, çalışanlar, tüketiciler, devlet ve nihayet tüm toplum gibi ilişki içerisinde bulunduğu tarafların hiç birinin menfaatlerine zarar verilmeden yönetilmesi şeklinde tanımlanabilir. Sosyal sorumluluklar; işletmenin ekonomik ve hukuki şartlara, iş ahlakına, işletme içi ve dışı kişi ve grupların beklentilerine uygun bir çalışma stratejisi takip etmesi demektir.

İşletme yöneticisinin sosyal sorumluluklarını ise, Howard R. Bowen şu şekilde tanımlamaktadır. “İşletme yöneticilerinin toplumunun değerleri ve amaçlarına uygun politikaları uygulama kararları alma ve faaliyetleri yapma zorunluluklarıdır” (Bowen, 1953, s. 6).

3. Bilgi Birikimi Yönetimi Kavramına Yaklaşımlar

Bilgi eskiden beri insanoğlunun etkinliklerinin en önemli bileşimi olarak kabul edilmiş ve değişik araştırma alanlarında incelenen bir konu olmuştur. Eski Yunan filozoflarından beri “bilgi nedir” sorusu sorulmaktadır. Bu soruya verilen ilk yanıt “bir cevabın karşılığını araştırma süreci” olarak tanımlanmıştır (Russel, 1961, s. 241).

3.1. Bilgi Kavramı

Bilgi, gerçekliği kanıtlanmış veri olarak da tanımlanmaktadır. Veri ise gerçeklerin sembolik ifadesi olarak isimlendirilmektedir. Sözlükte veri, bir araştırmanın, bir tartışmanın veya bir konunun temelini oluşturan öğeler olarak tanımlanmaktadır. Veri, sözcük olarak başlangıçta tek bir gerçek anlamına gelen datum kelimesinin çoğulu olarak kullanılmaktaydı. Bilişimde ise hesaplamalar yapmak, karar almak gibi işlerde kullanılan girdiler olarak tanımlanmaktadır (Dowining, 1999, s. 139). Bilgi düşünen insan için önemi yadsınamaz bir kaynaktır. Bilgi, küresel ekonomide rekabet ortamında bireysel ve kurumsal başarı açısından stratejik rol oynamaktadır (Öğüt, 2002, s. 101). İnsanlar, örgütler ve devletler, geçmişlerini hatırlamak,

yaşadıkları çağı takip etmek ve geleceği öngörebilmek amacı ile bilgiye ihtiyaç duyarlar (Öğüt, 2001, s. 1).

3.2. Bilgi Teknolojisi

Bilgi teknolojisi; sesli, resimli, metinli ve sayısal verilerin elde edilmesi, işlenmesi, saklanması ve dağıtımını yürüten mikro elektroniğe ilişkin hesaplama ve iletişim teknolojilerini içermektedir (Bensgir, 1996, s. 39). Teknolojinin gelişmesi “Bilgi” ihtiyacının karşılanmasında çok fazla etkin bir rol almıştır. Zamanımızda çeşitli teknolojilerin kullanılması ile bilim adamı ve bilimsel eser sayısında hızlı bir artış gözlenmektedir. “Bilgi” yaşamımızda değer üretmeye yarayan en önemli unsur olmuştur (Özaytekin, 2002, s. 41). Örgütler etkin olabilmek için karmaşık çevrelerle ilişki kurarken bilgi teknolojilerinden yararlanmaktadırlar. Bilgi teknolojisi, çevrenin esnekliğine, yenilik getiriciliğine, dış çevredeki faktörlere ve onların isteklerine hızlıca karşılık vermeyi garanti etmektedir (Masino, 1999, s. 370-376).

Son 20 yılda iş dünyası bilgisayarları, üretimin otomasyonu, muhasebe-finance uygulamaları, bilgi depolama ve işleme gibi ihtiyaçlarını son derece hızlı yapabilmek için kullanmıştır. Bu nedenle, bu alana bilgi işlem adı uygun görülmüştür. Bugün iş dünyası, bilginin stratejik değerine önem vermektedir. Bu nedenle bilgi işlem terimi yerini bilgi teknolojisine bırakmıştır (Akyön, 2001, s. 167-172). Bu gelişmelerin sonucu olarak çağdaş organizasyonlarda, bilgi işlem bölümlerinin yerini bilgi sistemleri ya da bilgi kaynakları bölümleri almıştır. Sprague’ne göre bilgi sistemleri ya da bilgi kaynakları bölümlerinin temel görevi örgütsel işleyişi hızlandırmak değil bilgiyi yönetmektir. Bu bölümler etkinlik ve misyon açıklamalarını desteklemek amacıyla kapsamlı işletme planları hazırlayan ve vizyon açıklamaları bilgi birikimi yönetimin ulaşmayı amaçladığı amaçların özeti olarak değerlendirilebilir (Sprague ve Barbara, 1986, s. 174).

Bilgi teknolojilerinin işletmenin bünyesinde esas faktör olarak rol oynaması, ancak bu teknolojilerin basit bir ofis otomasyon sistemleri olarak görülmeleri yerine, işletmelerin genel stratejisinin bütünüleyici bir parçası olarak algılanmasıyla mümkündür. Bugün dünya genelinde bir çok işletme bilgi teknolojilerinin mümkün kıldığı stratejileri izlemektedir (Şimşek ve Akın, 2003, s. 202). Bu stratejiler insan ve bilgi teknolojinin ortak noktalarıdır.

Teknolojik düzeyin yükselmesi, çalışanların daha yüksek niteliklerle donanımlı olmasını gerektirmektedir. Bilgi teknolojilerinin geniş çaplı kullanımı, çalışanların tutum, davranış ve çalışma usullerinde değişiklik yapmalarını zorunlu kılmıştır. Kimi işlerin ortadan kalkması ya da yeniden tanımlanması ve yeni bireyler arası ilişkilerin geliştirilmesine paralel olarak, çalışanların da değişen

koşullara göre kendilerini uyarlamaları zorunluluğu ortaya çıkmıştır. İleri bilgi teknolojileri kullanıldıkça, iş süreçlerinin bütün aşamalarını gözetebilecek özerk ve nitelikli insan kaynaklarına gereksinim artmaktadır (Bayraktaroğlu ve Tunçbilek, 2002, s. 541).

3.3. Bilgi Birikimi Yönetimi

Bilgi birikimi yönetimi ise “bilgiyi” kontrol edilebilir bir değer olarak ele alan bir yönetim aracıdır. Temel hedefi, bir işletmenin sürekli artan bilgi kapasitesini güncelleyerek, işletmenin başarısında büyük rol oynayan bilgiyi çalışanlarına aktarmaktır (Loudon ve Loudon, 1998, s. 36).

Bilgi birikimi yönetimi yeni bir oluşum değildir. Yüzyıllar boyunca aile şirketlerinin sahipleri ticari bilgi birikimlerini çocuklarına aktarmışlardır. Ustalar becerilerini çıraklarına öğretmiş, (örtük bilgi) çalışanlar bilgi ve fikirlerini işyerlerinde paylaşmışlardır. Ancak 1990'ların başından itibaren, belirginleşen "yeni ekonomi" döneminde, Bilgi birikimi yönetimi yöneticilerin ilgisini çekmeye başlamıştır. Son dönemde; bilgi ve iletişim teknolojilerinin şirket bünyesinde iletişim ve işbirliğini son derece kolaylaştırıcı etkisi ile de "bilgi" ve "bilginin yönetimi" olağanüstü önem kazanmıştır. Bununla birlikte; şirketin "pazar değeri"ni oluşturan unsurlar içinde klasik bilanço yapısında "görünmeyen değerler"ın büyük payı olduğu; "bilgi"nin ve "entelektüel sermaye"nin stratejik düzeyde ele alınması gerekliliği ortaya çıkmıştır (Çalkıvık, sayı: 37)

Çağdaş işletme yönetiminin en fazla dikkat çeken konusu haline gelen bilgi birikimi yönetimi evrensel olarak kabul görmüş çok az tanım, yaklaşım ve metodolojiye sahip yeni bir disiplindir. Bilgi birikimi yönetimi; spesifik örgütsel hedefleri başarmak için tüm işgücünün kolektif bilgi ve becerilerinden yararlanmaya yönelik bir uygulamadır. İşletmeleri dinamik ve yaşayan sosyal bir olgu olarak gören bilgi birikimi yönetimi, teknolojiyle ilişkili olmakla birlikte, büyük ölçüde insanlarla ilgilidir (Özgener, t.y., s. 483).

Bilgi birikimi yönetimi; bir örgütün entelektüel sermayesinin en etkin biçimde kullanılması. Bu uygun insanların beyinlerini bir “ağ birliğine” dönüştürmeyi ve böylelikle paylaşmayı, akıl yürütmeyi ve iş birliğini neredeyse içgüdüsel ve günlük çalışmanın bir parçası haline dönüştürmeyi gerektirmektedir. Bu açıdan bakıldığında bilgi birikimi yönetimi sosyal bir ortam içerisinde bilgi üretimi, paylaşımı ve yaygınlaştırılması fonksiyonunu belirtir. Ancak bu fonksiyon işletmenin diğer fonksiyonları gibi bir departmanın uzmanlığına terk edilmiş değil, işletmenin her tarafında aktifleştirilmesi gereken bir fonksiyonu ifade eder (Barca, 2002, s. 517).

Bilgi birikimi yönetiminin bir işletme süreci olarak ele alınması 1990'lardan bu yana geniş kabul gören bir yaklaşımdır. Bu, şirketlerin kendi kurumsal ve kolektif bilgilerini yaratma ve kullanma süreci olarak da ifade edilebilir. Günümüzün başarılı organizasyonları bilgi birikimi yönetimini bu şekilde değerlendirmektedirler. Bilgi birikimi yönetiminin özel sektörden askeri kuruluşlara kadar çok çeşitli iş sahalarındaki organizasyonlar için uygulanabilir, kapsamlı bir süreç olduğu yapılan çalışmalardan anlaşılmaktadır (Keskin, 2002, s. 1051).

Bilgi birikimi yönetimi, bilgilerin tanımlanması, birbirleriyle ilişkilendirilmesi, tam olarak bütünlük sağlanması için doğru biçimde işlenmesidir. Sadece bir noktaya odaklanmış ve sürekli fikir birliğinde bulunan sistemler, durağan ve her şeyi önceden tahmin edilebilen örgütsel çevrelerde vardır. Ancak bilgi birikimi yönetimine dayalı sistemlerde ise, dinamik, değişen iş çevresi göz önüne alınarak kurallar ve prosedürler, kullanılan teknolojilerin içine kurulur (Lang, 2001, s. 43-49).

Bilginin en üst seviyede kullanımı iş dünyasının yüksek standartlara ulaşmasını sağladığı gibi büyük bir rekabet avantajı da sunmaktadır ve gün geçtikçe artan bilginin önemi ve miktarı bilginin etkin bir şekilde yönetimini gerektirmektedir. Günümüz iş dünyasında işletmeler dışarıdan aldığı ve kendi içinde ürettiği bilgileri gerektiği zaman kullanmak üzere depolamaktadır. İşletmeler sahip oldukları bilgileri değere dönüştürmekte ve stratejik kararlar alırken bu değeri etkin bir şekilde kullanmaktadır (Metaxiotis ve diğerleri, 2002, s. 166-172). Bu hareketle bilgi birikimi yönetimi organizasyonlardaki bilgilerin verimli bir şekilde kullanılması ve yönetilmesi için uygulanan ve belli bir çevrimi içeren süreçtir (Barutçugil, 2002, s. 67).

Bilgi birikimi yönetimi ile diğer değişim yaklaşımları ve örgütün günlük işleri arasında denge kurmaları aynı ölçüde önemlidir. Başarının, öğrenme ile uygulamanın karışımı olduğu kabul edilirse, sadece bilgi sahibi olmak için bilgi edinmeye çalışmakla gereğinden fazla zaman harcamamaya dikkat edilmelidir. Bilgi ve öğrenme her zaman örgütün genel amaçlarına hizmet etmelidir. Aksi yönde hareket başarısızlığı getirecektir (Davenport ve Prusak, 2001, s. 242).

3.4. Bilgi Çalışanı Kavramı

Gelişmiş ülkelerin son yıllardaki ekonomik ve sosyal göstergeleri, bilginin ve bilgi teknolojilerinin ekonomik ve sosyal yaşamı derinden etkilediğini ve stratejik bir üretim faktörü haline geldiğini açıkça göstermektedir (Yumuşak, 2001). Günümüzde, yönetim süreçlerinde bilgi teknolojilerinden yararlanmak yaşamsal bir zorunluluk olmuştur. Bilgi teknolojileri, her sektörü, sektörde çalışanlarla beraber etkileyen, gelişmiş ülkelerde başlayıp tüm dünyaya yayılan bir gelişmedir (Öğüt,

2001, s. 271). Bilgi teknolojilerinde insan ve teknoloji birlikte çalışmaktadırlar. Bir bilgi sistemi yüzeysel bir donanım yazılım değişikliğinden çok teknoloji ile insanın uyumu olarak algılanmalıdır (Demircan ve Moltay, 1997, s. 59).

Yöneticiler, özellikle insan kaynaklarını yönetirken işletme içi güçlere yoğun olarak dikkatlerini vermek zorundadır. Çalışanların cinsiyet ve ırk ayrımları, çalışma saatleri, kişisel tatminkarlık vb. konulardaki evrensel değişimler, yalnız iş yaşamında değil, fakat dünyadaki tüm toplumlar ve bireyler üzerinde önemli etkiler yaratmaktadır. Bilgi devriminin aynı zamanda, demokrasiler üzerinde de etkileri görülerek, toplumda nerede bulunursa bulunsun bireyin bilgiye eşit düzeyde erişebileceği bir yeteneği yaratması beklenecektir. Bilgi ve haberleşmenin birleşimiyle teknoloji bu tür toplumsal etkinliklere katılımıda pozitif bir güç oluşturacaktır (Bedük, 2002, s. 695).

Bilgi birikimi yönetiminin temeli insandır. İnsanlar bilgi, yeni fikirler ve yeni ürünleri yaratır ve tamamen iş süreçlerini oluşturan bağlantıları kurarlar. İnsanlar işten ayrıldıklarında dahili, harici, biçimsel ve biçimsel olmayan bağlantıları da dahil olmak üzere bilgilerini de beraberinde götürürler. Bilgiden yararlanma bir işbirliği sürecidir. Hem işletme içindeki iş görenler arasında ve işletmeler arasında bilgiden yararlanılması ve transferinde; bilgiye dayalı yaklaşımlar etkin işbirliği olmaksızın başarılı olamazlar (Akpınar, 2002, s. 721).

Bilgi birikimi yönetimi, işletmelerin bilgi sermayesini yönetilebilir bir varlık olarak gören ilk ve en önemli yönetim disiplini. Bilgi birikimi yönetiminde kullanılan temel araçlar, işletmelerinin kurumsal dinamikleri, iş mühendisliği ve teknolojidir. Bu araçlar, bir işletmedeki veri ve bilgi akışını güçlendirir ve bu bilgileri çeşitli görevleri yürütmekle sorumlu bireylere ve gruplara sunar. Bireyler veya bilgi çalışanları işletmeler için en hayati kaynaktır.

3.5. Bilgi Birikimi Yönetiminin Başarı Prensipleri

- Bir işletmede bilgi birikimi yönetiminin başarısı aşağıdaki prensiplere uyulmasına bağlıdır (Wiig, 2000).
- Bir bilgi birikimi yönetiminin başarısı öncelikle güven ilişkisine bağlıdır.
- Bilgi birikimi yönetiminde açık ve net bir vizyon geliştirmek gerekmektedir.
- Amaçlar açıkça tanımlı olmalıdır.
- Profesyonel bir takım yaratılmalıdır.

- Akılcı bir ödüllendirme sistemi bulunmalıdır.
- Etkin entellektüel davranışlar belirlenmelidir.
- Bilgi birikimi yönetimini destekleyici şirket altyapısı kurulmalıdır.
- Bilginin insanların kafasında doğduğu ve geliştiğini bilerek hareket edilmelidir.
- Teknolojinin yeni bilgi davranışı getireceği bilinmelidir.
- Sayısal ve sözel ölçütler geliştirmek gerekmektedir.
- Bilgi yaratıcı olmalı ve geliştirici yönde desteklenmelidir.
- Bilgi ve bilgi birikimi yönetimi kavramları kurum içinde rahatlıkla kullanılır hale getirilmelidir.

4. Araştırmanın Sunulması

Araştırmanın adı, “Bir İşletme Olarak Hastanelerde Yöneticilerin Sosyal Sorumluluk Anlayışlarının Bilgi Birikimi Yönetimine Etkilerinin İncelenmesi” olarak belirlenmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma ile bilginin en yoğun olarak kullanıldığı hastane işletmelerinde yöneticilerin sosyal sorumluluğa ve bilgi yönetimine verdikleri önem ve bunların arasında bir ilişkinin olup olmadığının bilimsel bir şekilde ortaya konulması amaçlanmıştır.

4.2. Araştırmanın Konusu

Bu çalışmada sosyal sorumluluk kavramları ile bilgi birikimi yönetimi kavramları konu olarak ele alınmıştır. İşletme olarak seçilen hastane yöneticilerinin sosyal sorumluluk anlayışlarının bilgi birikimi yönetimine yansımaları ve etkileri ölçülmek istenmiştir.

4.3. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtlar

Araştırmada işletme olarak hızla gelişen tıp bilimlerinin en yoğun olarak kullanıldığı hastaneler seçilmiştir.

Araştırmanın değerlendirilmesinde Likert Ölçeği kullanıldığından en az 100 ayrı anket sonucu elde etmek amaçlanmıştır.

Araştırma için oluşturulan anket soruları İstanbul’da bulunan 110 hastane işletmesinin yöneticilerine çalışmanın daha anlamlı olması için elektronik posta yoluyla gönderilmiştir. Anket sonuçları için 2 ay beklenilmiş, ancak tam olarak değerlendirmeye 20 anket sonucu alınabilmektedir.

4.4. Araştırmanın Hipotezi

Araştırmada geliştirilen hipotez şöyledir.

Ho: Hastane işletmelerinde yöneticilerin sosyal sorumluluk anlayışı ile bilgi yönetimi arasında bir ilişki yoktur.

H1: Hastane işletmelerinde yöneticilerin sosyal sorumluluk anlayışı ile bilgi yönetimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Başka bir ifade ile sosyal sorumluluk tutum ölçeğinde yüksek puan alan yöneticilerin, bilgi yönetimi tutum ölçeğinde de yüksek puan alması gerekir.

4.5. Araştırmanın Ölçüm Aleti ve Puanlandırma

Araştırmada ölçüm aleti olarak geliştirilen bir anket kullanılmıştır. Anket soruları iki bölüm olarak ele alınabilir. Birinci bölümde genel tanıtım sorularına yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümü ise iki ayrı kısımda incelenebilir. Birinci kısımda 'sosyal sorumluluk anlayışını' ölçmek amacıyla oluşturulan sorulara yer verilmiştir. İkinci kısımda ise bilgi birikimine ilişkin sorulara yer verilmiştir.

Araştırmada Likert Yöntemi kullanılmıştır.

Sorularda önermeler yapılmış, yöneticilere 5 ayrı seçenek sunulmuş ve bunlar puanlanmıştır. Bu seçeneklerden tamamen katılıyorum +2 puan, katılıyorum +1 puan, çekimserim 0 puan, katılmıyorum -1 puan, kesinlikle katılmıyorum -2 puan ile değerlendirilmiştir (İdil, 1998, s. 46).

Çalışmanın tutarlılığı ve anketi yanıtlayanların kontrollü yanıtlar vermesini önlemek için anket içinde karşıt sorular kullanılmış ve bunlar belirtilmemiştir. Bu şekilde insanların az bildikleri konularda kendilerinden emin olmadıkları için 'evet' deme ve çeşitli yargıları kabul etme eğiliminde oldukları anket tekniğiyle uygulanan tutum ölçeklerinin geçerliliği bakımından önemlidir (Kağıtçıbaşı, 1979, s. 117).

Aşağıda anketin ikinci bölümündeki sorular sunulmuştur.

Aşağıda sosyal sorumluluk anlayışınız ve bilgi yönetimine yaklaşımınız ile ilgili 10 ifade bulunmaktadır. Bu ifadelere olan tutumunuzu işaretleyiniz.

TK: Tamamen Katılıyorum, K: Katılıyorum, Ç: Çekimserim, R: Reddediyorum, KR: Kesinlikle Reddediyorum

1- Hastane İşletmelerinin sosyal sorumlulukları olmalıdır.

TK () K () Ç () R () KR ()

2- Hastanelerin tek sorumluluğu karlarını artırmak olmalıdır.

TK () K () Ç () R () KR ()

3- Sosyal sorumluluklar sadece devletin görevi olmamalıdır.

TK () K () Ç () R () KR ()

4- Sosyal sorumlulukları yeterince yerine getiren yöneticiler başarılı olabilirler.

TK () K () Ç () R () KR ()

5- Hastaneler sadece kendi çalışanlarına karşı olan sosyal sorumlulukları yerine getirmelidirler.

TK () K () Ç () R () KR ()

6- Hastanelerde bilgi birikimi yönetimi uygulanmalıdır.

TK () K () Ç () R () KR ()

7- Hastanelerde bilgi birikimi çalışan ile hastane arasındaki güven unsurunu artırır.

TK () K () Ç () R () KR ()

8- Bilgi birikimi yönetimi diye bir kavram hastaneler için geçerli değildir.

TK () K () Ç () R () KR ()

9- Hastanelerde bilgi teknolojisini kullanmak çalışanların verimliliğini artırır.

TK () K () Ç () R () KR ()

10- Bilgi birikimi hastane çalışanları arasındaki çatışmaları azaltır.

TK () K () Ç () R () KR ()

4.6. Bulgular ve Araştırmanın İstatiksel Analizi

N	Sosyal Sorumluluk Puanı(X)	Bilgi Yönetimi Puanı (Y)	Xi Karesi	Yi Karesi	XY
1	8	4	64	16	32
2	6	4	36	16	24
3	8	6	64	36	48
4	8	6	64	36	48
5	4	6	16	36	24
6	6	6	36	36	36
7	6	8	36	64	48
8	6	4	36	16	24
9	2	4	4	16	8
10	6	4	36	16	24
11	2	6	4	36	12
12	8	6	64	36	48
13	8	4	64	16	32
14	8	2	64	4	16
15	6	4	36	16	24
16	2	4	4	16	8
17	2	4	4	16	8
18	2	4	4	16	8
19	4	2	16	4	8
20	6	2	36	4	12
Toplam	108	90	688	452	492

Araştırmada değerlendirmeye katılan anket sayısı n= 20 olarak alınmıştır. Yöneticilerin 1., 2., 3., 4., ve 5. sorulara verdikleri puanlar toplanarak X sütunu altına yazılmıştır. Yöneticilerin 6., 7., 8., 9., ve 10. sorulara verdikleri puanlar toplanarak Y sütunu altına yazılmıştır.

Bu verilerden yola çıkılarak tahmini regresyon denklemi ise (Orhunbilge, 1996, s. 61);

$$Y = a + bX \text{ ise } Y = 4.19085 + 0.05725 X \text{ olarak bulunur.}$$

Korelasyon katsayısı olarak gösterilen 'r' ise $r = 0.08548$ olarak bulunur.

Korelasyon katsayısının anlamlılığını test etmek için de

$$t = r \sqrt{(n-2)} / \sqrt{(1-r^2)}$$

formülü kullanılır (Avralıoğlu, 1977, s. 288). Buna göre araştırmadaki korelasyon katsayısının anlamlılığı

$$t = 0.08548 \times \sqrt{(20-2)} / \sqrt{(1-0.08548^2)}$$

$t = 0.36398$ olarak bulunur.

Testin anlamlılık seviyesi 0.05 olarak kabul edildiğinde Student (t) dağılımı tablosundan tek taraflı anlamlılık seviyesine göre bulunan t değeri $n-2 = 20 - 2 = 18$ serbestlik derecesi için $t = 1.734$ olarak bulunur.

Sonuç olarak korelasyon katsayısının anlamlılığını test için bulunan t değeri 0.36398, tablodaki değer olan 1.73'den küçük olduğundan H_0 hipotezi kabul edilecektir.

Buna göre geliştirilen H_1 hipotezi reddedilmektedir.

4.7. Araştırmanın Sonucu

Araştırmaya başlarken geliştirdiğimiz

H_1 : Hastane işletmelerinde yöneticilerin sosyal sorumluluk anlayışı ile bilgi yönetimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Başka bir ifade ile sosyal sorumluluk tutum ölçeğinde yüksek puan alan yöneticilerin, bilgi yönetimi tutum ölçeğinde de yüksek puan alması gerekir.

Hipotezi araştırmanın sonucuna göre reddedilmiştir.

Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında bir değere sahiptir. Katsayı pozitif ise değişkenler arasındaki ilişki aynı yönlüdür.

Korelasyon katsayısı x ile y arasındaki bir sebep sonuç ilişkisinin varlığını değil birlikte değişmeyi gösterir.

Bu nedenle iki değişken arasında bir sebep sonuç ilişkisini araştırmak için korelasyon katsayısının anlamlılığını test etmek gerekir.

Araştırmanın sonucunda hiç de baştan tahmin etmediğimiz şekilde araştırmanın kısıtları içerisinde hastane işletmelerinde yöneticilerin sosyal sorumluluk anlayışı ile bilgi yönetimi arasında bir ilişkinin olmadığı ortaya çıkmıştır.

Araştırma ve sonucu şüphesiz tartışmaya açıktır. Belki de başka bir zaman daha farklı sorular geliştirilerek ve daha çok sayıda anket ile tekrarlanmalıdır. Ancak bunun tersini ispat edecek bir araştırma sunuluncaya kadar

‘Ho: Hastane işletmelerinde yöneticilerin sosyal sorumluluk anlayışı ile bilgi yönetimi arasında bir ilişki yoktur’ olarak kabul edilmelidir.

Sonuç

İşletme kavramının artık yeni bir tanıma gereksinimi vardır. Bu tanımda bilgi kavramı da ağırlıklı olarak yer almalıdır. Bize göre işletmeler ürettikleri mal ve/veya hizmetlerinin değişik basamaklarının bir veya birden fazlasını “sonsuz müşteri tatmini” misyonu ile değişik bilimlerde ulaşılmış en üst bilgi düzeyini, en üst derecede yetişmiş uzman kişiler aracılığıyla kullanılarak, en ileri teknoloji ürünü cihazların yardımıyla, işletme bilimlerini ve en son tekniklerini uygulayan bağımsız sosyo-ekonomik birimlerdir.

Bir işletmenin başlıca sorumluluk alanları bu konusunda da yeni bir sınıflama gereklidir.

Bu çalışmada Öztürk tarafından bazı eklemelerin yapılmasıyla geliştirilen bir sınıflama sunulmuştur. Burada dikkat edilmesi gereken yer bu sınıflamada 2. kısımda ele alınan işletmelerin çalışanlarına karşı olan sorumluluklarına 15. madde *bilgi birikimi yönetiminin uygulanması* olarak eklenmiştir.

Sosyal sorumluluklar işletmenin ekonomik faaliyetlerinin hissedarlar, çalışanlar, tüketiciler, devlet ve nihayet tüm toplum gibi ilişki içerisinde bulunduğu tarafların hiç birinin menfaatlerine zarar verilmeden yönetilmesi şeklinde tanımlanabilir. Sosyal sorumluluklar; işletmenin ekonomik ve hukuki şartlara, iş ahlakına, işletme içi ve dışı kişi ve grupların beklentilerine uygun bir çalışma stratejisi takip etmesi demektir.

Bilgi düşünen insan için önemi yadsınamaz bir kaynaktır. Bilgi, küresel ekonomide rekabet ortamında bireysel ve kurumsal başarı açısından stratejik rol oynamaktadır. İnsanlar, örgütler ve devletler, geçmişlerini hatırlamak, yaşadıkları çağı takip etmek ve geleceği öngörebilmek amacı ile bilgiye ihtiyaç duyarlar.

Bilgi teknolojilerinin işletmenin bünyesinde esas faktör olarak rol oynaması, ancak bu teknolojilerin basit bir ofis otomasyon sistemleri olarak görülmeleri yerine işletmelerin genel stratejisinin bütünleyici bir parçası olarak algılanmasıyla mümkündür. Bugün dünya genelinde bir çok işletme bilgi teknolojilerinin mümkün kıldığı stratejileri izlemektedir. Bu stratejiler insan ve bilgi teknolojisinin ortak noktalarıdır

Bilgi birikimi yönetimi; bir örgütün entelektüel sermayesinin en etkin biçimde kullanılması. Bu uygun insanların beyinlerini bir “ağ birliğine” dönüştürmeyi ve böylelikle paylaşmayı, akıl yürütmeyi ve iş birliğini neredeyse içgüdüsel ve günlük çalışmanın bir parçası haline dönüştürmeyi gerektirmektedir.

Bilgi birikimi yönetiminin temeli insandır. İnsanlar bilgi, yeni fikirler ve yeni ürünleri yaratır ve tamamen iş süreçlerini oluşturan bağlantıları kurarlar. İnsanlar işten ayrıldıklarında dahili, harici, biçimsel ve biçimsel olmayan bağlantıları da dahil olmak üzere bilgilerini de beraberinde götürürler. Bilgiden yararlanma bir işbirliği sürecidir. Hem işletme içindeki iş görenler arasında ve işletmeler arasında bilgiden yararlanılması ve transferinde; bilgiye dayalı yaklaşımlar etkin işbirliği olmaksızın başarılı olamazlar.

Bu çalışma bir araştırma ile desteklenmek istenmiştir. Bilginin en yoğun olarak kullanıldığı hastane işletmelerinde yöneticilerin sosyal sorumluluğa ve bilgi yönetimine verdikleri önem ve bunların arasında bir ilişkinin olup olmadığının bilimsel bir şekilde ortaya konulması amaçlanmıştır.

Araştırmanın sonucunda hiç de baştan tahmin etmediğimiz şekilde araştırmanın kısıtları içerisinde hastane işletmelerinde yöneticilerin sosyal sorumluluk anlayışı ile bilgi yönetimi arasında bir ilişkinin olmadığı ortaya çıkmıştır.

Her ne kadar sunulan araştırmanın sonucu bu çalışmaya başlarken ön görülen düşünce ile bağdaşmasa da işletmelerde sosyal sorumluluk ve bilgi birikimi yönetimi vazgeçilemez iki ayrı kavramdır.

Bize göre bu iki kavram arasında iki yönlü olarak ispat edilmeyi bekleyen anlamlı ilişkiler vardır. İşletmelerde yöneticilerin sosyal sorumluluk anlayışı bilgi birikimi yönetimini, belki de tersinir

olarak bilgi birikimi yönetimi sosyal sorumluluk anlayışını olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

Bu konuda mutlaka daha kapsamlı ve ayrıntılı çalışmalara gereksinim vardır.

Kaynakça

- Akpınar, T. (2002). Bilgi yönetiminin entellektüel sermaye ile ilişkisi. *I. Ulusal bilgi,ekonomi ve yönetim kongresi : Bildiriler kitabı, tebligleri, 10-11 Mayıs 2002 Hereke- İzmit*. İ. G. Yumuşak ve M.A. Dönmez (haz.) içinde, İzmit : Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat ve İşletme Bölümleri
- Akyön, F.V. (2001). Bilgi kavramı ve yönetimi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi, 4: 167-172.
- Altugan, O. (1998). *İşletme bilimine giriş*. İstanbul: Per Yayınları.
- Archie, B. C. (1979). A three dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 4 (4): 497.
- Ataman, G. (2002). *İşletme yönetimi*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Avralıoğlu, Z. (1977). *İstatistik*. Ankara: AİTİA.
- Barca, M. (2002). Yeni ekonomide bilgi yönetiminin stratejik önemi. *I. Ulusal bilgi,ekonomi ve yönetim kongresi : Bildiriler kitabı, tebligleri, 10-11 Mayıs 2002 Hereke- İzmit*. İ. G. Yumuşak ve M.A. Dönmez (haz.) içinde, İzmit : Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat ve İşletme Bölümleri.
- Barutçugil, İ. (2002). *Bilgi yönetimi*. K. Alp (yay. haz.); C. Başoğlu (ed.). İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Bayraktaroğlu, S. ve Tunçbilek, M. (2002). Bilgi toplumunda insan kaynakları yönetiminin değişen yüzü. İ.G. Yumuşak ve M.A. Dönmez (haz.). *I. Ulusal bilgi,ekonomi ve yönetim kongresi : Bildiriler kitabı, tebligleri, 10-11 Mayıs 2002 Hereke- İzmit* içinde, İzmit : Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat ve İşletme Bölümleri.
- Bedük, A. (2002). Bilgi çağı, örgütlerde bilginin önemi ve bilgi teknolojilerinin örgütlere sundukları değişim ve olanaklar. İ. G. Yumuşak ve M.A. Dönmez (haz.). *I. Ulusal bilgi,ekonomi ve yönetim kongresi : Bildiriler kitabı, tebligleri, 10-11 Mayıs 2002 Hereke- İzmit*, içinde. İzmit : Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat ve İşletme Bölümleri.

- Bensgir, T.K. (1996). *Bilgi teknolojileri ve örgütsel değişim*. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Cora, İ. (1996). *İşletmelerde sosyal sorumlulukların yönetimi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Çalkıvık, G. (2001). *Yeni Ekonomi ve Bilgi Yönetimi*. *Önce Kalite Dergisi*, 7 (37).
- Davenport, T.H. ve Prusak, L. (2001). *İş dünyasında bilgi yönetimi: Kuruluşlar ellerindeki bilgiyi nasıl yönetirler?* G. Günay (çev.). İstanbul: Rota Yayın Yapım.
- Demircan, M.L. ve Moltay, A. (1997). *Bilgiyi yönetmek*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Dinçer, Ö. (1992). *Örgüt geliştirme-teori uygulama ve teknikler*. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Dinçer, Ö. (1996). *Stratejik yönetim ve işletme politikası*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Dinçer, Ö. (1999). *İşletme yönetimine giriş*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Downing, A.D., Covington, A.M. ve Covington, M.M. (1999). *Açıklamalı bilgisayar ve internet terimleri sözlüğü*. B. Erkan ve M. Songür (çev.). İstanbul: Feryal Matbaacılık.
- Erden, D. (1987). İşletmelerin sosyal sorumluluğunun algılanması mühendislik ve işletme-iktisat öğrencileri kıyaslaması. *TODAİE*, 2: 69.
- Howard, R. B. (1953). *Social responsibilities of businessman*. Newyork s. 6.
- İdil, O. (1989). *İşletmeciler için genel istatistik*. İstanbul: İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (1979). *İnsan ve insanlar*. İstanbul: Cem Ofset.
- Keskin H. (2002). İşletmelerde bilgi yönetiminin tanımlanması ve kavramlaştırılması: KOBİlerde bilgi birikimi yönetimi araçlarının kullanımına ilişkin bir araştırma. İ. G. Yumuşak ve M.A. Dönmez (haz.). *I. Ulusal bilgi,ekonomi ve yönetim kongresi : Bildiriler kitabı, tebligleri, 10-11 Mayıs 2002 Hereke- İzmit*, içinde. İzmit : Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat ve İşletme Bölümleri.
- Lang, J.C. (2001). Managerial concerns in knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 5 (1): 43-49.
- Loudon, K.C. ve Loudon, J.P. (1998). *Information systems and the internet*. Orlando: Dryden Press.

- Masino, G. (1999). Information technology and dilemmas in organizational learning. *Journal of Organizational Change Management*, 12 (5): 370-376.
- Metaxiotis, K. Psarras, J. ve Papastefanatos, S. (2002). Knowledge and information management in e-learning environments. *Information Management and Computer Security*, 10 (4): 166-170.
- Mucuk, İ. (1998). *Modern işletmecilik*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Orhunbilge, N. (1996). *Uygulamalı regresyon ve korelasyon analizi*. İstanbul: Avcıol.
- Öğüt, A. (2001). *Bilgi çağında yönetim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Öğüt, A. (2002). 2000'li yıllarda bilgi yönetimi stratejileri ve bilgi sistemi analizi. *Bilgi Teknolojileri Kongresi bildirileri 6-8 Mayıs 2002, Denizli* içinde (s. 101). Denizli: Pamukkale Üniversitesi.
- Ömer D. (1999). *İşletme yönetimine giriş*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Özaytekin, N.S. (2002). Küçük ve orta boy işletmelerde bilgi ihtiyacı ve bilgi kaynaklarına ulaşmada bilgi sağlayıcılarının rolü. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özgener, Ş. Global ölçekte değer yaratan bilgi yönetimi stratejileri.[Çevrim içi], Elektronik adres: <http://www.stratejiyonetim.net/bilgiyonetimi.htm>
- Özgen, H. (2001). *Temel işletmecilik bilgisi*. Adana: Nobel Kitabevi.
- Öztürk, M. (2003). *İşletme ve yönetim*. İstanbul: MTM Yayınları.
- Russel, B. (1961). *A history of western philosophy*. London: Unywin Hyman.
- Sprague, R.H. ve Barbara, C. M. (Ed.). (1986). *Information systems management in practice*. London: Prentice-Hall.
- Şimşek, Ş. ve Akın, B. (2003). *Teknoloji yönetimi ve örgütsel değişim*. Konya: Çizgi Yayınları.
- Yumuşak, İ.G. (200, Eylül). *Elektronik ticaretin gelişmekte olan ülkelere etkileri ve Türkiye üzerine bir değerlendirme*. International Conference in Economics V= V. Uluslararası ODTÜ Ekonomi Kongresi. September 10-13, 2001 / 10-13 Eylül 2001, Ankara. [Çevrim içi], Elektronik adres: <http://www.econ.metu.edu.tr/cong2001/abstracts-papers/p046.pdf>.
- Wiig K.M. (t.y.). The Intelligent Enterprise and Knowledge Management: (Article Prepared for UNESCO's Encyclopedia of Life Support System) [Çevrim içi], Elektronik adres: <http://dataforeningen.no/ostlandet/km/intent1.pdf>