

T.C.
GEBZE TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI VE ÖRGÜTSEL
ÖĞRENMENİN YENİLİKÇİLİK VE İŞ SONUÇLARINA ETKİSİ

ERKAN YAYLACI

YÜKSEK LİSANS TEZİ
STRATEJİ BİLİMİ ANABİLİM DALI

DANIŞMAN: DOÇ. DR. SERHAT ERAT

ŞUBAT 2025

T.C.
GEBZE TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI VE ÖRGÜTSEL
ÖĞRENMENİN YENİLİKÇİLİK VE İŞ SONUÇLARINA ETKİSİ

ERKAN YAYLACI

YÜKSEK LİSANS TEZİ
STRATEJİ BİLİMİ ANABİLİM DALI

DANIŞMAN: DOÇ. DR. SERHAT ERAT
II. DANIŞMAN: DR. ÖĞRETİM ÜYESİ YAVUZ SELİM BALCIOĞLU

ŞUBAT 2025

T.R.
GEBZE TECHNICAL UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL

**THE IMPACT OF INFORMATION TECHNOLOGY USE AND
ORGANIZATIONAL LEARNING ON INNOVATION AND
BUSINESS RESULTS**

ERKAN YAYLACI

**A THESIS OF MASTER OF SCIENCE
DEPARTMENT OF STRATEGY SCIENCE**

ADVISOR: ASSOC. PROF. DR. SERHAT ERAT
2. ADVISOR: ASSIST PROF. DR. YAVUZ SELİM BALCIOĞLU

FEBRUARY 2025

YÜKSEK LİSANS JÜRİ ONAY FORMU

GTÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulunun 03/02/2025 tarih ve 2025/08 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından 20/02/2025 tarihinde tez savunma sınavı yapılan Erkan YAYLACI'nın tez çalışması Strateji Bilimi Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

JÜRİ

ÜYE

(TEZ DANIŞMANI) : Doç. Dr. Serhat ERAT

ÜYE

: Doç. Dr. Kültigin AKÇİN

ÜYE

: Dr. Öğretim Üyesi Burak Nedim AKTAŞ

ONAY

Gebze Teknik Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulunun

...../...../..... tarih ve/..... sayılı kararı.

İMZA/MÜHÜR

Sevgili Anne ve Babama

ve

Biricik Eşim ve Kızlarıma

ÖZET

Bu çalışma, bilgi teknolojileri kullanımının ve örgütsel öğrenmenin yenilikçilik ve iş sonuçları üzerindeki etkisini kapsamlı bir şekilde incelemeyi amaçlamaktadır. Günümüz rekabetçi iş dünyasında, firmaların sürdürülebilir başarı elde edebilmesi ve pazardaki değişimlere hızlı bir şekilde adapte olabilmesi için bilgi teknolojilerinin etkin kullanımı ve örgütsel öğrenme süreçlerinin optimize edilmesi büyük önem taşımaktadır. Araştırmanın temel hedefi, bilgi teknolojileri kullanımının ve örgütsel öğrenmenin firma yenilikçiliğine olan etkisini değerlendirmek ve bu bağlamda firma yenilikçiliği ile firma performansı arasındaki ilişkiyi detaylı bir şekilde ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda, İstanbul ilinde ulaşım sektöründe çalışan ve kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 345 personel üzerinde bir saha çalışması gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak, Bilgi Teknolojileri Kullanımı Ölçeği, Örgütsel Öğrenme Ölçeği, Firma Yenilikçiliği Ölçeği ve Firma Performansı Ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu anketler, online platformlar üzerinden ve yüz yüze görüşmeler yoluyla toplanmıştır. Elde edilen veriler, SPSS istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmanın bulguları, hem bilgi teknolojilerinin kullanımının hem de örgütsel öğrenmenin şirket yenilikçiliği üzerinde önemli ve olumlu bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Regresyon analizi sonuçları, bu iki faktörün birlikte firma yenilikçiliği üzerindeki varyansın büyük bir kısmını açıkladığını ortaya koymaktadır. Özellikle, bilgi teknolojilerinin etkin kullanımı, firmaların inovasyon süreçlerini destekleyerek yenilikçi ürün ve hizmet geliştirme kapasitelerini artırmaktadır. Aynı şekilde, örgütsel öğrenme süreçlerinin etkinliği, çalışanların yeni bilgi ve beceriler kazanarak bu bilgileri iş süreçlerine entegre etme yetkinliklerini güçlendirmektedir. Bulgular ayrıca, firma yenilikçiliğinin firma performansı üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, daha yüksek bilgi teknolojisi kullanım seviyelerine ve güçlü örgütsel öğrenme süreçlerine sahip firmaların yenilikçi faaliyetler gerçekleştirme olasılığının daha yüksek olduğunu ve bu durumun karlılık, pazar payı ve müşteri memnuniyeti gibi kritik iş sonuçlarını olumlu yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Araştırmada elde edilen bulgular, yenilikçiliğin işletmelerin rekabet avantajını sürdürebilmesi için kritik bir unsur olduğunu bir kez daha vurgulamaktadır. Sonuç olarak, bu çalışma, bilgi teknolojileri kullanımı ve örgütsel öğrenmenin firma yenilikçiliği ve performansı üzerindeki etkisini destekleyen önemli kanıtlar sunmaktadır. Araştırma, işletmelere, bilgi teknolojilerinin kullanımını artırmaları ve örgütsel öğrenme süreçlerini geliştirmeleri için stratejik önerilerde bulunmayı hedeflemektedir. Özellikle, teknoloji altyapısının güçlendirilmesi, çalışanların sürekli eğitimi ve bilgi paylaşım kültürünün teşvik edilmesi, firmaların yenilikçilik kapasitelerini artırmaları için kritik öneme sahiptir. Bu tür stratejiler, işletmelerin dinamik piyasa koşullarına daha iyi uyum sağlamalarına ve uzun vadeli başarı elde etmelerine katkıda bulunabilir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Teknolojileri Kullanımı, Örgütsel Öğrenme, Yenilikçilik.

ABSTRACT

This study aims to comprehensively examine the impact of information technology usage and organizational learning on innovation and business results. In today's competitive business world, effective use of information technologies and optimization of organizational learning processes are of great importance for companies to achieve sustainable success and quickly adapt to changes in the market. The main objective of the research is to evaluate the impact of information technology usage and organizational learning on firm innovation and to reveal the relationship between firm innovation and firm performance in detail. For this purpose, a field study was conducted on 345 personnel working in the transportation sector in Istanbul province and selected by convenience sampling method. The Information Technology Usage Scale, Organizational Learning Scale, Firm Innovation Scale and Firm Performance Scale were used as data collection tools in the research. The surveys in question were collected via online platforms and face-to-face interviews. The obtained data were analyzed using the SPSS statistical program. The findings of the research showed that both the use of information technologies and organizational learning have a significant and positive impact on firm innovation. The regression analysis results show that these two factors together explain a large portion of the variance on firm innovation. In particular, the effective use of information technologies increases firms' innovative product and service development capacities by supporting their innovation processes. Similarly, the effectiveness of organizational learning processes strengthens employees' competencies in acquiring new knowledge and skills and integrating this knowledge into business processes. The findings also show that firm innovation has a positive and significant effect on firm performance. This result reveals that firms with higher levels of information technology use and strong organizational learning processes are more likely to carry out innovative activities, and this positively affects critical business outcomes such as profitability, market share and customer satisfaction. The findings obtained in the study emphasize once again that innovation is a critical element for businesses to maintain their competitive advantage. As a result, this study provides significant evidence supporting the effect of information technology use and organizational learning on firm innovation and performance. The research aims to make strategic recommendations to businesses to increase the use of information technologies and improve their organizational learning processes. In particular, strengthening technology infrastructure, continuous training of employees and promoting a knowledge-sharing culture are critical for firms to increase their innovation capacity. Such strategies can help businesses better adapt to dynamic market conditions and achieve long-term success.

Keywords: Use to Information Technology, Organizational Learning, Innovation.

TEŞEKKÜR

Akademik serüvenimin her adımında yoluma ışık tutan, takıldığım an yanımda olan kıymetli danışmanım ve hocam sayın Doç. Dr. Serhat ERAT'a teşekkürü bir borç bilirim. Yine tezimin ikinci danışman hocam Dr. Öğretim Üyesi Yavuz Selim Balcıoğlu'na kıymetli katkıları için teşekkür ederim.

Ayrıca, başta sayın Prof. Dr. Salih Zeki İmamoğlu hocam olmak üzere Gebze Teknik Üniversitesinin emeği geçen tüm akademik ve idari personeline teşekkür ederim.

Beni büyütüp yetiştiren, hayatın her anında yanımda olan desteklerini esirgemeyen rahmetli babam Muzaffer YAYLACI'ya ve kıymetli annem Kadriye YAYLACI'ya ve bu yolda nazımı çeken tüm dostlarıma şükranlarımı sunarım.

Son olarak eğitim yolculuğumda her zaman yanımda olan sevgili eşim Gülcan YAYLACI ve kızlarım Feyza ile Beril'e teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	vi
ABSTRACT	vii
TEŞEKKÜR	viii
İÇİNDEKİLER	ix
SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ	xii
ŞEKİLLER DİZİNİ	xiii
TABLolar DİZİNİ	xiv
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Amacı	2
1.2. Araştırmanın Soruları	2
1.3. Araştırmanın Önemi	3
1.4. Araştırmanın Tasarımı	3
2. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KAVRAMI	4
2.1. Bilgi Kavramı	4
2.1.1. Bilginin Tanımı ve Kavramsal Çerçeve	4
2.1.2. Bilginin Özellikleri	5
2.1.3. Bilginin Gelişimi	5
2.2. Bilgi Toplumu	7
2.2.1. Bilgi Toplumunun Özellikleri	7
2.2.2. Bilgi Toplumunda Türkiye	9
2.3. Teknoloji Kavramı	10
2.4. Bilgi Teknolojileri	11
2.4.1. Bilgi Teknolojilerinin Tarihi	13
2.4.2. Bilgi Teknolojilerinin Önemi	14
2.4.3. Bilgi Teknolojilerinin Faydaları	16
2.4.4. Bilgi Teknolojilerinin Zararları	17
2.4.5. Bilgi Teknolojilerinin Özellikleri	19
2.4.6. Bilgi Teknolojilerinin Kullanıldığı Alanlar	19
2.5. Bilgi Teknolojilerinin Bileşenleri Ve Katkıları	21
2.6. Bilgi Teknolojilerindeki Gelişmeler ve Etki Alanları	23
2.6.1. Teknoloji ve Toplumsal Değişim	24
2.6.2. Bilgisayar ve Bilgisayar Teknolojileri	25
2.6.3. İletişim Teknolojileri	26
2.6.4. Bilgi ve İnternet	27
2.7. Bilgi Teknolojileri Kullanımı	28
2.7.1. Yararlanıcı (Sömürücü) Bilgi Teknolojileri Kullanımı	29
2.7.2. Keşfedici Bilgi Teknolojileri Kullanımı	29
2.8. Dünyada ve Türkiye’de Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Alanları	29
2.8.1. Bilgi Teknolojileri Yatırımları ve Geleceği	31
2.8.2. Bilgi Teknolojilerinin Gelişimi ve Etkileri	32
3. ÖRGÜTSEL ÖĞRENME KAVRAMI	34
3.1. Öğrenme Kavramı	34
3.1.1. Öğrenme Yaklaşımları	35
3.1.2. Öğrenme Biçimleri (Kaynakları)	37

3.1.3. Öğrenmeyi Etkileyen Faktörler	40
3.1.4. Öğrenme Açısından Örgütler	43
3.1.5. Öğrenme Düzeyleri (Türleri)	46
3.2. Örgütsel Öğrenme	49
3.2.1. Örgütsel Öğrenme Kavramı	49
3.2.2. Örgütsel Öğrenme Kavramının Tarihsel Gelişimi	50
3.2.3. Örgütsel Öğrenme Süreci	51
3.2.4. Örgütsel Öğrenmenin Amaçları	53
3.2.5. Örgütsel Öğrenmenin Şekilleri	53
3.2.6. Örgütsel Öğrenmeyi Zorlaştıran Etkenler	55
3.2.7. Örgütsel Öğrenmenin Türleri	56
3.2.8. Örgütsel Öğrenme Modelleri	58
3.2.9. Örgütsel Öğrenmenin Özellikleri	60
3.2.10. Örgütsel Öğrenmenin Organizasyonlara Etkileri	61
3.2.11. Örgütsel Öğrenmeyi Geliştiren ve Engelleyen Faktörler	61
3.2.11.1. Örgütsel Öğrenmeyi Geliştiren Faktörler	62
3.2.11.2. Örgütsel Öğrenmeyi Engelleyen Faktörler	63
4. YENİLİKÇİLİK KAVRAMI	66
4.1. Yenilik Süreci	66
4.2. Yenilik Türleri	66
4.3. Yeniliklerin Yayılması ve Benimsenmesi	67
4.3.1. De Tarde“nin Yaklaşımı	67
4.3.2. Rogers“ın Yeniliklerin Yayılımı Kuramı	68
4.4. Yenilikçilik	68
4.4.1. Yenilikçiliğin Tanımı ve Kapsamı	68
4.4.2. Yenilikçilik Boyutları	69
4.4.3. Yenilikçiliğin Çeşitleri	69
4.4.4. İş yerinde Bireylerin Yenilikçi Davranışını Etkileyen Faktörler	70
4.4.4.1. Bireysel Faktörler	70
4.4.4.2. Örgütsel Faktörler	71
4.5. Yenilikçilik Teorileri	71
4.5.1. Yıkıcı Inovasyon Teorisi	71
4.5.2. Kirton’un Adaptasyon-Inovasyon Teorisi	72
4.5.3. Yeniliğin Yayılması Teorisi	72
4.5.4. Planlı Davranış Teorisi	72
5. FİRMA PERFORMANSI KAVRAMI	73
5.1. Performans ve Firma Performansı Kavramı	73
5.2. Firma Performans Ölçütleri	73
5.3. Geleneksel (Muhasebe) Performans Ölçütleri	74
5.4. Piyasaya Bağlı Performans Ölçütleri	74
5.5. Firma Değerine Bağlı Performans Ölçütleri	75
6. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER ve ARAŞTIRMA MODELİ	76
6.1. Bilgi Teknolojileri Kullanımının Firma Yenilikçiliğine Etkisi	76
6.2. Örgütsel Öğrenmenin Firma Yenilikçiliğine Etkisi	77
6.3. Firma Yenilikçiliğinin Firma Performansına Etkisi	78
6.4. Araştırmanın Modeli	80
7. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE BULGULARI	81
7.1. Örneklem Seçimi ve Veri Toplama Yöntemi	81
7.1.1. Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Veri Toplama Yöntemi	81

7.1.2. Anket Formunun Hazırlanma Süreci ve Araştırmada Kullanılan Ölçekler	81
7.2. Verilerin Analizi ve Bulgular	82
7.2.1. Demografik Özellikler	82
7.2.2. Faktör, Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri	84
7.2.3. Hipotez Testleri	86
8. SONUÇ VE ÖNERİLER	89
KAYNAKLAR	98
ÖZGEÇMİŞ	112
TEZ ÇALIŞMASI KAPSAMINDA YAPILAN YAYINLAR	113
EKLER	114

SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

BT	: Bilgi Teknolojileri
DPTM	: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı
TDK	: Türk Dil Kurumu
BİT	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri
ICT	: Information and Communication Technology
YZ	: Yapay Zekâ

ŞEKİLLER DİZİNİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 2.1: Bilgi Sisteminin Beş Ana Bileşeni	23
Şekil 3.1: Örgütsel Öğrenmeyi Zorlaştıran Etkenler	56
Şekil 6.1: Araştırma Modeli	80

TABLÖLAR DİZİNİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 2.1: İşletmelerin Sık Karşılaştığı Riskler	15
Tablo 2.2: Bilgi Teknolojilerinin Kullanıldığı Alanlar ve Örnekleri	20
Tablo 5.1: Firma Performans Ölçütleri	74
Tablo 7.1: Katılımcıların Demografik Özellikleri (Cinsiyet)	82
Tablo 7.2: Katılımcıların Demografik Özellikleri (Yaş)	82
Tablo 7.3: Katılımcıların Demografik Özellikleri (Medeni Durum)	83
Tablo 7.4: Katılımcıların Demografik Özellikleri (Eğitim Durumu)	83
Tablo 7.5: Katılımcıların Demografik Özellikleri (Çalışılan Süre)	83
Tablo 7.6: Katılımcıların Demografik Özellikleri (Unvan)	83
Tablo 7.7: KMO ve Bartlett's Küresellik Test Sonuçları	84
Tablo 7.8: Kullanılan Ölçeklere İlişkin Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları	85
Tablo 7.9: Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar	86
Tablo 7.10: Bilgi Teknolojileri Kullanımı ve Örgütsel Öğrenmenin Firma Yenilikçiliği Üzerindeki Etkisi	87
Tablo 7.11: Firma Yenilikçiliğinin Firma Performansı Üzerindeki Etkisi	87
Tablo 7.12: Hipotez Sonuçları	88

1. GİRİŞ

Günümüzün hızla gelişen ve sürekli değişen iş ortamında, bilgi teknolojilerinin (BT) kurumsal süreçlere entegrasyonu, kuruluşların rekabet avantajlarını sürdürmeleri ve başarılı sonuçlar elde etmeleri için hayati bir unsur haline gelmiştir. Özellikle dijital dönüşümün etkisiyle şirketler, operasyonel süreçlerini iyileştirmek, müşteri deneyimini geliştirmek ve yenilikçi ürün ve hizmetler sunmak için BT kullanımına yoğun bir şekilde yatırım yapmaktadır. Bu süreç, yalnızca teknolojinin benimsenmesiyle sınırlı kalmayıp, aynı zamanda örgütsel öğrenme kapasitesinin artırılmasını ve bu sayede yenilikçilik kültürünün geliştirilmesini de gerektirmektedir (Sağlam, 2021).

Bilgi teknolojilerinin etkili kullanımı, şirketlerin karar alma süreçlerini hızlandırmakta, veri yönetimi yeteneklerini artırmakta ve iş birliği olanaklarını genişletmektedir. Buna ek olarak, BT'nin sunduğu dijital araçlar ve platformlar, çalışanların bilgiye erişimini kolaylaştırarak örgütsel öğrenme süreçlerini desteklemekte ve organizasyonun inovasyon kapasitesini artırmaktadır. Kuruluşların bilgiyi nasıl elde ettiği, işlediği ve uyguladığı süreçleri ifade eden örgütsel öğrenme, hem bireysel hem de kurumsal düzeyde yenilikçiliği teşvik eden bir yapı taşıdır. Bu bağlamda, BT kullanımı ile örgütsel öğrenme arasındaki ilişkinin ve bu unsurların iş sonuçlarına olan etkisinin incelenmesi, çağdaş yönetim anlayışı açısından büyük bir öneme sahiptir (Kılıç, 2019).

Dijital dönüşümün ve teknolojik yeniliklerin işletmeler üzerindeki etkileri, yalnızca verimlilik artışlarıyla sınırlı kalmamaktadır. Aynı zamanda, işletmelerin stratejik hedeflerini yeniden tanımlamalarını, yenilikçilik kapasitelerini geliştirmelerini ve küresel pazarda rekabet edebilirliklerini artırmalarını sağlamaktadır. Özellikle bulut bilişim, yapay zeka, büyük veri analitiği ve otomasyon gibi teknolojiler, şirketlerin operasyonel süreçlerine entegre edilerek yenilikçi çözümlerin oluşturulmasına zemin hazırlamaktadır. Bu teknolojilerin benimsenmesi, işletmelere rekabet avantajı sağlamakla kalmamakta, aynı zamanda uzun vadeli sürdürülebilir büyüme hedeflerini gerçekleştirmelerine de yardımcı olmaktadır (Kumru ve Kasımoğlu, 2022).

Araştırma, İstanbul ilinde ulaşım sektöründe faaliyet gösteren firmalarda çalışan bireylerden oluşan bir örneklem üzerinde gerçekleştirilecektir. Veri toplama sürecinde Bilgi Teknolojileri Kullanımı Ölçeği, Örgütsel Öğrenme Ölçeği, Firma Yenilikçiliği

Ölçeği ve Firma Performansı Ölçeği gibi bilimsel araçlar kullanılacaktır. Elde edilen bulguların, iş dünyasında bilgi teknolojilerinin ve örgütsel öğrenmenin etkilerine ilişkin literatüre önemli katkılar sağlayacağı ve uygulamalı yönetim politikalarının geliştirilmesine ışık tutacağı düşünülmektedir.

1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, bilgi teknolojilerinin örgütsel öğrenmeyi kolaylaştırmadaki rolünü ve bunun inovasyon ve iş sonuçları üzerindeki etkisini incelemektir. BT araçlarının ve sistemlerinin kuruluşlar içinde bilgi edinimini ve yayılmasını nasıl desteklediğini araştırarak, çalışma örgütsel öğrenmenin inovasyon süreçlerini ve nihayetinde firma performansını nasıl etkilediğini araştırması planlanmıştır. Araştırma ayrıca kuruluşların sürekli öğrenme ve inovasyon kültürünü teşvik etmede BT'yi etkili bir şekilde kullanmalarını sağlayan ve böylece uzun vadeli başarıya katkıda bulunan temel faktörleri belirlemeyi amaçlamaktadır.

1.2. Araştırmanın Soruları

Araştırmada amaçlara ulaşmak için İstanbul ilinde ulaşım sektöründe çalışanlar göz önünde bulundurularak, kurumda bilgi teknolojileri kullanım seviyesinin ve örgütsel öğrenme seviyesinin, iş sonuçlarına etkisi incelenmiştir. Bu amaç göz önüne alınarak araştırmanın değişkenleri, ilgili literatür ve değişkenlerin arasında yapılan tarama sonrasında bulunan ilişkiler ışığında aşağıdaki sorular katılımcılara sorulmuştur:

1. Bilgi teknolojileri kullanımının firma yenilikçiliğine olumlu etkisi var mıdır?
2. Örgütsel öğrenmenin firma yenilikçiliğine olumlu etkisi var mıdır?
3. Bağımlı ve bağımsız değişkenlerin, iş sonuçlarına olumlu etkisi var mıdır?

1.3. Araştırmanın Önemi

Bu araştırmanın önemi, kuruluşların öğrenme yeteneklerini geliştirmek ve inovasyonu yönlendirmek için bilgi teknolojilerinin kullanımını nasıl optimize edebileceklerine dair değerli içgörüler sağlama potansiyeli bulunmaktadır. İşletmeler teknolojik gelişmelere ve pazar değişikliklerine uyum sağlamak için artan baskıyla karşı karşıya kaldıkça, BT kullanımı, örgütsel öğrenme ve inovasyon arasındaki ilişkiyi anlamak rekabet avantajını sürdürmek ve stratejik hedeflere ulaşmak için çok önemli hale gelmektedir. Bu çalışma, teknoloji, öğrenme ve inovasyonun kesişimindeki büyüyen bilgi birikimine katkıda bulunacak ve inovasyonu teşvik eden ve iş performansını iyileştiren öğrenme odaklı bir ortam yaratmayı amaçlayan yöneticiler ve politika yapıcılar için pratik çıkarımlar sunacaktır. BT tarafından kolaylaştırılan organizasyonel öğrenmenin etkisine odaklanarak, araştırma, işletmelerin dijital çağın karmaşıklıklarında yol alabilmeleri için odaklanmaları gereken önemli bir alanı vurgulamaktadır.

1.4. Araştırmanın Tasarımı

Çalışmanın ilk bölümünde giriş bölümü bulunmaktadır. Giriş bölümünden sonra amaçlar, araştırmanın soruları ve önemi açıklanmıştır. İkinci, üçüncü, dördüncü ve beşinci bölümlerde ise araştırmanın konusunu oluşturan kavramsal açıklamalar yapılmıştır. Altıncı bölümde ise değişkenlerin arasındaki ilişkiler ekseninde literatür araştırması yapılmış ve çalışmanın hipotezleri ve modeli belirlenmiştir. Yedinci bölümde ise, araştırmanın hedef evreni, tercih edilen örneklem, sonuçları elde etmek için kullanılan ölçekler, elde edilen verilerin toplanma süreçleri, verilerin güvenilirlik ve geçerliklerine ilişkin analizler ve bu analizler sonucunda ulaşılan bulgular bulunmaktadır. Araştırmanın son bölümünde sonuçlar değerlendirilmiş ve yorumlanmış, araştırmanın kısıtları açıklanmış ve araştırma sonuçları ışığında önerilere yer verilmiştir.

2. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KAVRAMI

2.1. Bilgi Kavramı

Bilgi, bir bireyin yaşamı boyunca öğrendiği, duyduğu ve deneyimlediği her şeyi kapsamaktadır. Gelenek, görenek, inanç, yaşam ritüelleri ve kişisel yargılar gibi unsurlar bilginin temelini oluşturur. Bireyin bakış açısından bilgi, deneyimlerden ve birikmiş içgörülerden oluşur (Atılğan, 2009). Türk Dil Kurumu, bilgiyi “insan zihninin kavrayabileceği olgular, gerçekler ve ilkelerin bütünü ve insan zekâsının işleyişinden doğan düşünce ürünü” olarak tanımlamaktadır (Türk Dil Kurumu, 2023).

2.1.1. Bilginin Tanımı ve Kavramsal Çerçeve

"Bilgi" terimi, Yunanca kökenli Latince “informatio” kelimesinden gelir ve şekillendirme, haber iletme veya bilgi sağlama eylemini ifade eder. Bunun ötesinde, bilgi ayrıca iletişimi, bilgilendirmeyi ve bilginin kendisini de kapsar. İnsan zihninin kavrayabileceği, araştırma veya gözlem yoluyla elde edilen ve genellikle “malumaa” olarak tanımlanan gerçekler olarak anlaşılır. Bilgi, esasen sistematik araştırma ve gözlem yoluyla elde edilen veridir. Kitap raflarında veya dolaplarda saklanan statik belgeler olma kavramının aksine, bilgi dinamiktir ve deneyimler, zaman ve günlük yaşamı yöneten kurallar yoluyla sürekli olarak öğrenilir (Kavakcı, 2022).

Aktan ve Vural (2005), bilgiyi bireyler arasındaki etkileşimler sırasında ortaya çıkan paylaşılan, aktarılan ve yeniden şekillendirilen deneyim olarak tanımlayarak, insanların doğası gereği sosyal varlıklar olduğunu vurgulamaktadır. Benzer şekilde, Barutçugil (2002) bilgiyi, bireylerin çevrelerini doğru ve kapsamlı bir şekilde yorumlamalarını sağlayan kişiselleştirilmiş iletişim olarak tanımlar. Bilginin bu yorumu, fikirler, algılar, öğrenilen dersler, pratik egzersizler, deneyimler ve paylaşılan ortak duyu aracılığıyla ortaya çıkar.

Bilgi yalnızca bireyleri ve toplumsal yapıları dönüştürmekle kalmaz, aynı zamanda bilgi teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte nasıl üretildiğini, erişildiğini ve iletildiğini değiştirerek geliştirmektedir. Gözlem, veri ve iletişimin hiyerarşik yapısı, bilgi yaratmanın temelini oluşturur. Gözlem, sonuçları toplamayı ve sayısal yöntemler kullanarak çevredeki belirsizlikleri en aza indirmeyi ve bu çıktıları kodlamayı içerir.

Bu süreçte üretilen veriler, bu gözlemlenen sonuçların birleşiminden türetilen işlenmemiş ham madde görevi görür.

Dilber'e (2008) göre, iletişim süreci verileri düzenlemeyi, ilgili parçaları merkezi bir noktada toplamayı, bağlantılar kurmayı ve bunları belirli bir zaman içinde işlemeyi içerir (Dilber, 2008). Bu süreç boyunca iletişim, bir örgütsel bağlam içinde test edildiğinde ve doğrulandığında bilgiye dönüşür (Sağsan, 2006).

2.1.2. Bilginin Özellikleri

Çeşitli şekillerde tanımlanan bilgi, birkaç temel özelliğe sahiptir. Ağır'a (2007) göre bu özellikler şunlardır:

- Bilgi kendiliğinden ve çoğu zaman anında ortaya çıkar.
- Birden fazla yoldan ortaya çıkabilir.
- Çok yönlü ve doğası gereği çeşitlidir.
- Bilgi kolayca depolanamaz veya saklanamaz.
- Genellikle insan zihninde ortaya çıkar.
- İletişim yoluyla yayılır ve yayılır.
- Bilgi doğal ve organik olarak gelişir.
- İhtiyaç duyulduğunda ortaya çıkar ve çoğu zaman kolaylıkla hatırlanır.
- Bilginin ezberlenme potansiyeli vardır.

McDermott (1999) da bilginin insan merkezli ve dinamik doğasını vurgulayarak dikkat çekici özelliklerini belirlemiştir:

- Bilmek temelde bir insan eylemidir.
- Bilgi, düşünmenin geride bıraktığı kalıntıdır.
- Anında yaratılır ve çoğu zaman durumsaldır.
- Bilgi, doğası gereği topluluklara ve paylaşılan uygulamalara bağlıdır.
- Topluluklar arasında çeşitli kanallar aracılığıyla dolaşır.
- Yeni bilgi, eski bilginin bittiği sınırlarda ortaya çıkar.

2.1.3. Bilginin Gelişimi

Bilgi, zihinler arasındaki etkileşimi gerektiren iletişim yoluyla oluşmaktadır. Bir kişinin zihinsel dünyasında meydana gelen olgular bir başkasıyla deneyimler olarak

paylaşıldığında, yeni bilgi ortaya çıkar. Deneyimler, hayatı anlamlı ve daha yönetilebilir hale getirmede önemli bir rol oynar (Cansever, 2016).

Tarih boyunca, insanlık sürekli olarak düşünce ve fikirleri ifade etmek ve paylaşmak için yöntemler aramıştır. Antik çağlarda, dil bu amaç için hayati bir araç olarak hizmet etmiştir. İlk insanlar, bilgilerini başkalarına iletme ve gelecek nesillere aktarmak için konuşulan dili kullanmışlardır. Avcı-toplayıcı döneminde, insanlar avcılık, barınma ve alet yapımındaki uzmanlıklarını sözlü olarak paylaşmışlardır. Ancak, konuşulan iletişim kalıcı olmadığından, bilgilerini korumak için mağara duvarlarına resimler gibi görsel kayıtlar oluşturmaya başladılar. Taş, ahşap ve diğer dayanıklı malzemelere kazınmış bu resimler, yaratıldıkları döneme dair değerli içgörüler sunar (Kılıç, 2023).

Aynı dönemde ve bölgede yaşayan insanlar genellikle benzer deneyimleri ve fikirleri paylaşırlar. Zaman içinde biriken bilgi ve deneyimler sonraki nesillere aktarılır ve yeni bilginin temelleri atılır. Bu süreç toplumsal bilginin ortaya çıkmasına yol açar. Tarihsel olarak bilgi, nesiller boyunca sürekli eklenen ve aktarılan deneyim ve teorilerin bir toplamı olarak gelişmiştir. Başlangıçta bu bilgi, alet yapımı ve tarım uygulamaları biçimini almış, ancak zamanla daha uzmanlaşmış ve teknik hale gelmiştir. Avcı-toplayıcı bir toplumdan tarım toplumuna geçiş, insanlık tarihinde önemli bir dönüm noktasını işaret eder. Yerleşik yaşam, yazının en dönüştürücü olanlardan biri olduğu yeni icatları beraberinde getirmiştir. Yazı, insanların deneyimlerini kaydetmelerine ve bunları bilgi olarak aktarmalarına olanak sağlamıştır. Tarım yayıldıkça ve toprak mülkiyeti geliştikçe, yeni araçlara ve yöntemlere ihtiyaç duyulmuştur (Sinanoğlu, 2003).

Sanayi Devrimi, nüfus artışı, dini fikirlerin gelişimi ve yenilik arayışıyla yönlendirilen bir başka büyük değişimi işaret etmektedir. Makineler daha hızlı ve daha verimli üretimi mümkün kılarak insanlığın sosyal hayata daha fazla odaklanmasını sağlamıştır. Bu dönemde felsefi, dini ve ideolojik düşünce de ortaya çıkmıştır. Sanayi Devrimi sırasında teknolojideki ilerlemeler hayatın birçok yönünü yeniden şekillendirdi ve yeni olasılıklar sunmuştur. Bu dönüşüm Bilgi ve Teknoloji Çağı'nın başlangıcını işaret eder (Kocacık, 2003).

Hızla gelişen bu teknolojik çağda, dünya önemli değişimler geçirdi. Bazı eski kavramlar kaybolurken, yenileri ortaya çıkmıştır. Yirminci yüzyılın ortalarına gelindiğinde, insanlık bilginin değerini fark etmeye başladı ve onu etkili bir şekilde

kullanmayı öğrenmiştir. Bireyler daha fazla öz-farkındalığa sahip oldukça, sermaye, emek ve üretim gibi geleneksel unsurlar önemini yitirmiştir. Bunun yerine, bilgi ve teknoloji insanlığın en değerli kaynakları olarak ortaya çıktı. Daha fazla farkındalık ve yeniliğe açıklıkla, insanlar bu yeni dönemi benimsemiştir (Yozgat, 1997).

2.2. Bilgi Toplumu

Erken tarihte insanlık, mağara duvarlarına resimler çizerek, taş tabletlere çivi yazısı yazarak ve bilgiyi sözlü olarak ileterek kendini ifade etmiştir. Zamanla, bu iletişim biçimleri daha dikkatli bir şekilde saklanan yazılı kayıtlara dönüşmüş ve ilk medeniyetlerin temeli atılmıştır. Matbaanın icadı, okuryazarlığın artmasına ve bilginin yaygın bir şekilde yayılmasına yol açan dönüştürücü bir dönemi işaret eder. Bilginin bu şekilde genişlemesi, bilimsel ilerlemelere önemli ölçüde katkıda bulunmuştur. Buna karşılık, yeni enerji kaynaklarının kullanımı, makinelerin icadı ve yenilikçi yöntemlerin benimsenmesi gibi endüstrideki gelişmeler, Sanayi Devrimi'ni hızlandırmıştır. İletişim araçları daha yaygın hale geldikçe, bilgi çağı olarak bilinen yeni bir dönemi müjdeleyen modern yaşam tarzları ortaya çıkmıştır (Ünal, 2009).

"Bilgi toplumu" terimi, bilgi ve toplum kavramlarının birleşmesinden kaynaklanmaktadır. Bilgi üretimindeki artış, yetenekli bireylerin artan değeri, eğitime verilen önem ve endüstriyel ve tarımsal toplumlara kıyasla dikkate değer ekonomik, kültürel, sosyal ve politik ilerleme ile karakterize edilen yeni bir toplumsal yapıyı anlatır (Ünal, 2009).

Bilgi toplumu kavramı ilk olarak 20. yüzyılın başlarında, aynı anda Güney Amerika Birleşik Devletleri ve Uzak Doğu'da, özellikle Japonya'da ortaya çıkmıştır. ABD'de buna "endüstri sonrası toplum" denirken, Japonya'da buna "bilgi toplumu" denmiştir. Terminolojideki farklılıklara rağmen, temel fikir aynı kalmıştır (Terzi, 2018).

2.2.1. Bilgi Toplumu'nun Özellikleri

Bilgi toplumunun tanımlayıcı özellikleri arasında bilgi toplama, düzenleme ve yayma yöntemlerindeki değişiklikler yer alır. Bu toplumda bilgi, alınıp satılabilen bir metaya dönüşmüş ve bu da üretim ve yönetiminde uzmanlaşmış özel işletmelerin kurulmasına yol açmıştır. Kısa bir süre içinde bilgi toplumu küresel manzarayı önemli ölçüde

etkilemiştir. Endüstriyel toplumla karşılaştırıldığında, bilgi toplumunun özellikleri şu şekilde kategorize edilebilir (Aktan ve Vural, 2016):

- Endüstriyel toplumda maddi sermaye birincil varlıktır, oysa bilgi toplumunda birincil sermaye bilgi ve insan kaynaklarından oluşur.
- Endüstriyel toplumda üretim ilerlemelerinin başlangıcını belirleyen buhar makinesi, bilgi toplumunda bilgisayarlarla değiştirilmiştir.
- Endüstriyel toplumda merkezi bir öneme sahip olan fiziksel emek, bilgi toplumunda yerini entelektüel yeteneklere bırakmıştır.
- Sanayi toplumunun simgesi olan fabrikalar, bilgi toplumunda bilgi ağları ve veri depoları (iletişim ağı sistemleri) ile yer değiştirmiştir. Bilgi, küresel olarak üretilir ve gelişmiş iletişim teknolojileri aracılığıyla anında yayılır.
- Sanayi toplumunun ayırt edici özelliği olan genelleştirilmiş eğitim, bilgi toplumunda kişiselleştirilmiş ve sürekli öğrenmeye dönüşmüştür.
- Sanayi toplumunda öne çıkan özel ve kamusal ekonomik kurumların yanı sıra, bilgi toplumu gönüllü örgütlerin rolünü vurgular.
- Sanayi toplumu fiziksel güç ve düşünce yoluyla insan katkılarına güvenirken, bilgi toplumu entelektüel katkılar için yüksek eğitilmiş ve nitelikli insan sermayesine değer vermektedir.
- Sanayi toplumunun merkezinde yer alan geleneksel tarım, sanayi ve hizmet sektörleri, bilgi toplumunda dördüncü bir sektörün, "bilgi sektörünün" ortaya çıkmasıyla desteklenmektedir.
- Sanayi toplumunda maddi tatmin temel değerleri tanımlarken, bilgi toplumunda amaçlı hedeflere ulaşmak tatmin sağlar.
- Sanayi toplumundaki temel bilimler fizik ve kimyaydı; ancak bilgi toplumunda kuantum elektroniği, moleküler biyoloji ve çevre bilimleri gibi yeni ortaya çıkan disiplinler önemli bir rol oynamaktadır.
- Temsili demokrasi sanayi toplumunda norm iken, katılımcı demokrasinin bilgi toplumunda öne çıkması beklenmektedir. İletişim teknolojilerindeki gelişmelerin önümüzdeki yıllarda "Tele-Demokrasi"ye doğru bir kaymaya yol açması öngörülmektedir.
- Bilgi toplumunda işgücü verimliliği kısa vadede işsizliğe yol açar ancak uzun vadede küresel teknolojik ilerlemeleri teşvik eder.

- Mal ve hizmetlerin hareketliliği sanayi toplumunda sınırlıyken, bilgi toplumu kesintisiz ve hızlı bilgi alışverişini mümkün kılar. Bu erişim kolaylığı sınırsız bilgi tüketimini teşvik eder ve inovasyonu yönlendirir.
- Sanayi toplumunda üretim emeğe, doğal kaynaklara, sermayeye ve girişimciliğe dayanıyordu. Bilgi toplumunda bu faktörler beşinci bir faktörle desteklenir: teknik bilgi.
- Sanayi toplumundaki mal ve hizmet kıtlığının aksine, bilgi toplumunda bilgi bol miktarda bulunur ve sürekli olarak genişler, bu da verimliliğin artmasına yol açar.

Bilgi toplumuna geçiş, emekten sermayeye kadar her şeyi etkileyen ve endüstriyel çerçeveyi yeniden şekillendiren sosyal ve ekonomik yapılarda derin dönüşümler başlatmıştır (Selvi, 2012).

Masuda (1990; Aktaran: Aktan ve Vural, 2016), bilgi toplumunun özelliklerini daha ayrıntılı olarak açıklar:

- Bilgi toplumunun gelişimi, bilgi ağları ve veri tabanlarından oluşan kamusal altyapılarla sembolize edilen bilgisayar teknolojileri tarafından ilerletilir.
- Entelektüel sektörler, bilgi toplumunda dördüncü sektörü oluşturarak ekonomiye önde gelen katkıda bulunanlar olarak ortaya çıkar.
- Bu toplumdaki sosyal-ekonomik sistem, merkezi olmayan altyapısının gücüyle yönlendirilen bir "gönüllü sivil toplum" ile karakterize edilir.
- Endüstriyel toplumun aksine, bilgi toplumu çok merkezli bir yapı üzerinde çalışır.
- Katılımcı demokrasi, bilgi toplumunun politik temelini oluşturur.
- Bilgi toplumu, dayanıklı malların seri üretimine ve tüketimine odaklanmak yerine, yüksek düzeyde bilginin büyük ölçekli üretimine vurgu yapar.

Bilgi toplumunun özelliklerini tam olarak anlamak için ilkel toplumlardan tarım toplumlarına, tarım toplumlarından sanayi toplumlarına ve son olarak bilgi toplumuna doğru daha geniş bir ilerlemeyi incelemek gerekir.

2.2.2. Bilgi Toplumunda Türkiye

2000'li yılların başından bu yana, bilgi toplumuna geçiş çabaları dünya çapında önemli bir ivme kazandırmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler, mal ve

hizmetlerde önemli üretkenlik artışlarına yol açarak uluslararası rekabeti daha da yoğunlaştırmıştır. Dünyanın en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisini kurmak için Avrupa Birliği, 2010 yılında Lizbon Stratejisi'ni uygulamaya koymuştur. Bu çerçevede, e-Avrupa 2002 Eylem Planı başlatıldı ve daha sonra ek rafine hedefler getiren daha iddialı e-Avrupa 2005 Eylem Planı izledi. 2005 yılına gelindiğinde, Lizbon Stratejisi güncellenmiş ve bilgi ve inovasyon temaları altında yeni hedefler vurgulanarak 2010 olarak yeniden adlandırılmıştır.

Türkiye, bu küresel eğilimlerle uyumlu olarak, 2000'li yılların başında bilgi toplumuna geçiş girişimlerini hızlandırdı. Türkiye, 2001 yılında Avrupa Birliği aday ülkeleri için özel olarak hazırlanmış bir program olan e-Avrupa+ girişimine katıldı (DPTM, 2006). Türkiye hala yarı-endüstrileşmiş bir toplum olarak kabul edilse de endüstrileşme süreci tamamlanmamış olmasına rağmen, kendi teknolojik altyapısını geliştirmede ilerlemeler kaydetmiştir. Başlangıçta yurtdışından ithal edilen teknolojiye büyük ölçüde güvenen Türkiye, giderek yerli teknolojiler üretmeye doğru ilerlemiştir. Ancak, teknoloji ithal etmek genellikle ihraç eden ülkenin ideolojilerini benimsemeyi gerektirir ve bu bazen ithal eden ülkenin kendi değerleriyle çelişebilir. Kendi teknolojilerini yaratan ve kullanan endüstrileşmiş ülkeler bu ideolojik uyumsuzluklardan kaçınır. Türkiye için bu dönüşümü başarmak, yenilik yapma ve yüksek teknolojileri kullanma yeteneğine sahip nesilleri eğitmeye bağlıdır (Aytun, 2008).

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı (DPTM)'nın 2006 tarihli raporunda, 2003 yılında başlatılan "e-Dönüşüm Türkiye Projesi" çatısı altında Türkiye'deki çeşitli girişimlerin birleştirildiği ve hızlandırıldığı vurgulanmıştır. Bu proje, vatandaşları, işletmeleri, kamu kurumlarını ve toplumu bir bütün olarak bilgi toplumu olma yolculuğunda senkronize etmeyi, bu sürecin sistematik ve etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamayı amaçlamaktadır (DPTM, 2006).

2.3. Teknoloji Kavramı

"Teknoloji" terimi, "teknik beceri" anlamına gelen Yunanca "techne" kelimesinden türemiştir. Belirli sorunları ele almak ve önceden belirlenmiş hedeflere ulaşmak için yerleşik ve doğrulanmış bilginin pratik uygulaması anlamına gelir. Teknolojik ilerlemelerin hızla ilerlemesi, günlük yaşamın tüm yönlerinde önemli kolaylıklar

sağlamıştır. Cep telefonlarından gelişmiş ev aletlerine ve yazılım programlarından endüstriyel makineler kadar teknoloji etkileyici bir hızla gelişmeye devam etmektedir. Örneğin, geçmişte, bilgisayarlar kamu kurumlarında yaygın olarak kullanılmadığında, evrak işleri uzun zaman gerektiriyordu ve bu da süreçlerin tamamlanmasında gecikmelere ve verimsizliklere yol açıyordu. Ancak, teknolojik ilerlemelerle birlikte, bilgisayarlar, faksler ve yazıcılar gibi cihazlar kurumsal operasyonlarda devrim yaratarak evrak işlerine harcanan zamanı önemli ölçüde azalttı. Günümüz dünyasında, çeşitli işlemler ve bilgi ihtiyaçları için dijital çözümlerin kullanılabilirliği sayesinde, birçok görev fiziksel ofisleri ziyaret etmeden elektronik olarak gerçekleştirilebilir (Kavakcı, 2022).

Özellikle küresel pazarlardaki işletmeler, kritik bilgilere kesintisiz erişim ve tedarikçilerle etkin koordinasyon sağlayan sektöre özgü yazılımlardan büyük ölçüde yararlanır. Bu bağlamda, Şimşek ve Akın (2003) teknolojiyi bilimsel ve endüstriyel araştırmalardan elde edilen içgörülere dayalı olarak tasarlanan makinelerin, yöntemlerin ve süreçlerin entegrasyonu olarak tanımlamaktadır.

Dahası, teknoloji insan yaşamındaki sosyal, politik ve ekonomik ilişkileri şekillendirmede ve anlamada temel bir araç olarak hizmet eder. Ayrıca, insanların doğal kaynakları yaşamlarını iyileştiren ve ihtiyaçlarını karşılayan ürünlere ve sistemlere dönüştürmek için geliştirdikleri kolektif uygulamalar olarak da tanımlanabilir.

2.4. Bilgi Teknolojileri

Bilgi teknolojileri (BT), çok sayıda alt boyutta bilginin üretimi, yönetimi ve işlenmesini içeren geniş bir alanı kapsar (Aksoy, 2012). Bu teknolojiler, gerektiğinde verileri kaydetme, depolama, düzenleme ve güvenli bir şekilde iletme gibi kritik görevleri kolaylaştırır. Bilgisayarları ve iletişim sistemlerini entegre eden bilgi teknolojileri, İkinci ve Üçüncü Sanayi Devrimleri gibi dönüştürücü küresel olayların ayrılmaz bir parçası olmuştur. Temelde veri işleme ve iletişimde kök salan bu devrimler, insan yeteneklerini geliştirme çabalarından gelişmiştir (Bahar, 2023).

Günümüzün dijital ortamında, bilgi üretmek veri işlemlerinin en zorlu aşamalarından biri olarak ortaya çıkmıştır. Bu aşama, ham verileri kullanılabilir bilgilere dönüştürmeyi içeren VEBB/DIKW hiyerarşisinin temeline uygundur. Bu dönüşümün

başarılması, bilgi teknolojilerindeki sürekli gelişmelere büyük ölçüde bağlıdır. Bu tür görevleri yerine getirmek üzere tasarlanan sistemlere toplu olarak bilgi sistemleri denir (Demir, 2010; Gençer ve Altun, 2021).

Bilgi teknolojilerinde yazılım ve donanımın evrimi önemli bir ivme kazanmış ve BT'yi kamu kurum ve kuruluşlarında temel bir unsur haline getirmiştir. BT genellikle ağırlıklı olarak "bilgisayar tabanlı çalışma" ile ilişkilendirilmiş olarak algılansa da kapsamı, çeşitli departmanlar arasında benzersiz yazılım uygulamalarının yönetimine de uzanır. BT departmanları tarafından sunulan roller ve hizmetler, kurumlar arasında büyük ölçüde farklılık gösterebilir ve genellikle farklı operasyonel yapıları yansıtır. BT departmanları içindeki idari, teknik ve fiziksel güvenlik açıklarını belirlemek, bu tür zayıflıkların operasyonel verimliliğini etkileyebileceği için çok önemlidir. BT departmanlarının sorunsuz bir şekilde çalışabilmesi için bu güvenlik açıklarının en aza indirilmesi gerekmektedir. Ayrıca, kurumlar teknik destek, yazılım geliştirme, internet yayıncılığı veya sigorta gibi dış hizmetlere ihtiyaç duyduğunda, dış hizmet sağlayıcılarının personelinin niteliklerinin kurumun BT çalışanlarının nitelikleriyle eşleşmesi veya daha fazla olması gerekir (Yılmaz, 2011; Uçar ve Yurdağül, 2011).

BT sistemlerinin verimliliğini en üst düzeye çıkarmak için üç temel faktör ele alınmalıdır. Bunlar sırasıyla:

1. Sisteme doğru ve kapsamlı veri girişi sağlanmalıdır.
2. Veriler herhangi bir hata veya eksiklik olmaksızın belirtilen tüm süreçlerden geçmelidir.
3. Çıktı, son kullanıcılar için net, kullanılabilir ve uygun biçimde biçimlendirilmiş olmalıdır.

Bu sistemler, verileri sırayla işleyerek, bunları kullanılabilir çıktılara dönüştürerek ve amaçlanan alıcılara ulaştırarak çalışır (Savcı ve Balioğlu, 2021). Teknolojik yeniliğin hızlı temposu, hiyerarşik yapılar ve merkezi kontrol mekanizmalarıyla karakterize edilen BT departmanları içinde istikrarlı operasyonel çerçeveler gerektirir.

BT sistemleri, personel ve yöneticilerin mevcut bilgileri verimli bir şekilde paylaşmasını ve kullanmasını sağlasa da yöneticiler arasında idari gücü birleştirmenin bir yolu olarak verileri saklama eğilimleri vardır. Sonuç olarak, BT süreçlerinin herhangi bir yeniden tasarımı, departmanın kolektif faydaları mı yoksa yönetimsel

ıkarları mı nceliklendirdiğini eleştirel bir şekilde incelemelidir (Strong, Davenport ve Prusak, 2008; Aksoy, 2012).

2.4.1. Bilgi Teknolojilerinin Tarihi

Bilgi, teknoloji ve toplum arasındaki ilişki karmaşık ve birbirine bağıldır. Toplumlar daha fazla bilgi edindikçe, talepleri de evrimleşir ve bu da teknolojik ilerlemeyi yönlendirir. Aynı zamanda, teknoloji bilginin genişlemesinde temel bir rol oynar. Bu şekilde, bir toplumdaki bilgi düzeyi ve teknolojinin ilerlemesi sürekli ve karşılıklı bir şekilde birbirini etkiler. Bilgi teknolojisi (BT) sektöründeki değışiklikleri analiz ederken, bu değışimlerin genellikle daha geniş toplumsal dönüşümlerle birlikte gerçekleştiğini kabul etmek önemlidir (Yeşilorman ve Koç, 2014). Tarihsel olarak, Sanayi Devrimi İngiltere'de ortaya çıkmış ancak modern çağdaki önemli teknolojik ilerlemeler öncelikle Amerika Birleşik Devletleri tarafından yönlendirilmiştir. Japonya 1980'lerde yarı iletken teknolojisinde önemli adımlar atarken, ABD 1990'larda bu yeniliği devralmış ve daha da ilerletmiştir. Ek olarak, uluslararası iş birlikleri bu gelişmelerde önemli bir rol oynamış ve teknolojik ilerlemenin tek bir coğrafi bölgeyle sınırlı olamayacağını vurgulamıştır. Bunun nedeni ise paylaşılan bilgi döngüsünün, teknolojik üretimin ve ardından yeni bilginin yaratılmasının sürekli büyümeyi yönlendirmesidir (Şaf, 2015).

BT gelişiminin kökleri, insanların sorunları çözmek için araçlar üretmeye başladığı ve insan inovasyonunun başlangıcını işaret eden tarih öncesi zamanlara dayanmaktadır (Aymaz, 2018). Ancak, hesaplama araçlarının icat edildiği ve ilk analog bilgisayarların geliştirilmesine yol açan mekanik olmayan bir dönemde, 1450 ile 1840 arasında önemli bir dönüm noktası meydana gelmiş (Altı, 2022). 1840 ile 1940 arasındaki dönemde, fiziksel mesafeleri kapatmaya ve bilgiye erişimi genişletmeye yardımcı olan telefon, radyo ve Mors kodu gibi icatlarla iletişim teknolojisinde büyük ilerlemeler görülmüştür. Bu aynı zamanda ilk büyük ölçekli dijital bilgisayarların ortaya çıkmaya başladığı zamandı (Aymaz, 2018). 1940 sonrası dönem, bilgisayarlar aracılığıyla daha hassas ölçümler ve hesaplamaların yanı sıra birden fazla bilgisayarı birbirine bağlama yeteneğinin ortaya çıkmasıyla işaretlenen elektronik dönemi başlatmıştır. Bilgisayar programlamasındaki ilerlemeler, cihaz boyutundaki azalma ve kapasitedeki artış, bu sistemleri daha erişilebilir ve yaygın olarak kullanılabilir hale getirmiştir. Bu süre zarfında, ABD ordusu internet geliştirme için merkezi bir merkez haline geldi ve bilgi işlem

teknolojilerindeki hızlı ilerleme, hassas hükümet projelerinde etkili olmuştur. Birbirine bağlı bilgisayarlar aracılığıyla bilgi paylaşma yeteneği, çeşitli sektörlerde bu cihazlara olan ilgiyi artırmış ve ABD, bugün hala birincil iletişim araçlarından biri olmaya devam eden internetin ticarileştirilmesine büyük yatırımlar yapmıştır (Kurt, 2021).

1970'lerde, ABD'nin Silikon Vadisi'ndeki işletmeler, teknolojinin ve dijital dönüşümün geleceğini tahmin etmeye başlamıştır. Bu öngörü, bölgeyi genç, matematiksel olarak yetenekli bireyler için bir mıknatısa dönüştürmüştür. Bu genç yenilikçiler için sadece çalışma alanları yaratılmamış, aynı zamanda fikir alışverişini teşvik etmek, daha fazla bilgiye ve çözüme erişim sağlamak için sosyal kulüpler de kurulmuştur. Sonuç olarak, Silikon Vadisi entelektüel faaliyet ve inovasyonun merkezi haline gelmiştir. ABD bugün bile bu dönemde biriktirilen entelektüel sermayenin faydalarını toplamaya devam etmektedir ve küresel teknolojideki konumunu güçlendirmektedir (Şaf, 2015).

2.4.2. Bilgi Teknolojilerinin Önemi

Bilgi teknolojileri, küreselleşmeyi yönlendirmede önemli bir rol oynar ve etkilerine uyum sağlamada önemli bir faktör olarak hizmet etmektedir. Günümüz dünyasında, bireyler ve kuruluşlar bir sonraki adımlarını planlarken sahip oldukları bilgilere güvenmek zorundadır, bu da bilginin toplanmasını ve kategorize edilmesini hayati hale getirir. İşletmeler için, giderek daha rekabetçi bir pazarda hayatta kalmak için bilgiye erişim sağlamak ve onu etkili bir şekilde kullanabilmek esastır (Tüzün Rad vd., 2016). BT, işletmelere üretim, pazarlama ve halkla ilişkiler dahil olmak üzere çeşitli alanlarda yeni fırsatlar sunar. Zamandan tasarruf sağlar ve karar vericilerin bilinçli, gerçekçi seçimler yapmasını sağlar (Corso vd., 2010). İşletmeler sürekli olarak çeşitli risklerle karşı karşıyadır. Personel değişiklikleri, unutkanlık ve işlemlerdeki hatalar, risklere yol açabilecek faktörlere sadece birkaç örnektir. Bu risklerin sık sık meydana gelmesi, bir işletmenin operasyonlarını önemli ölçüde etkileyebilir. Aşağıdaki Tablo 2.1, hemen hemen her sektördeki işletmelerin karşılaştığı çeşitli riskleri özetlemektedir.

Tablo 2.1: İşletmelerin Sık Karşılaştığı Riskler (Demir Pali ve Adiloğlu, 2020).

Mali Riskler	Bu riskler, paydaşlar veya müşterilerle zayıf iletişim, makroekonomik koşullardaki değişiklikler, hedeflere ulaşılamaması ve üretim hataları gibi faktörlerden kaynaklanır ve bunların hepsi bir işletmenin karlılığını olumsuz etkileyebilir.
Operasyonel Risk	Bu riskler, bir işletmenin sorunsuz işleyişini bozan idari süreçlerdeki hatalardan ve iletişim hatalarından kaynaklanır. Bu riskler gerçekleştiğinde, ticari faaliyetlerde önemli kesintilere yol açabilir.
Uyumluluk Riskleri	Yasal düzenlemeler ve sosyokültürel faktörler tüm işletmelerin operasyonlarını etkiler. Bu düzenlemelere uyulmaması veya sosyal beklentilere uyum sağlanamaması yasal sorunlara yol açabilir veya müşterilerle etkili etkileşimi engelleyebilir.
İş Sürekliliği	Bu riskler, mevsimsel değişiklikler, ekonomik veya sosyal krizler, felaketler veya operasyonlarda durma veya yavaşlama gibi şirkete özgü sorunlar nedeniyle oluşan kesintiler gibi işletme operasyonlarında sürekliliğin olmamasıyla ilişkilidir. İşletme faaliyetleri durursa, sabit maliyetler devam eder ve bu da şirketi finansal olarak zor bir duruma sokabilir.
Teknoloji ve Bilgi Güvenliği Riski	Hızla gelişen teknolojileri benimsemeye geride kalmak önemli bir rekabet dezavantajı yaratır. Ayrıca, yetersiz bilgi veya zayıf güvenlik önlemleri nedeniyle şirket verilerine yetkisiz erişim gibi güvenlik sorunları, ticari sırlar da dahil olmak üzere iş açısından kritik bilgilerin kaybolmasına, çalınmasına veya tahrif edilmesine yol açabilir.

BT, risklerin erken tanımlanmasında, potansiyel etkilerinin hesaplanmasında ve bunları azaltmak için çözümler bulunmasında etkilidir. Ayrıca BT, stok kontrolü gibi rutin iş süreçlerini kolaylaştırmak ve koordinasyonu sağlamak için kullanılır. Bu uygulamaların ötesinde BT, işletmelere rekabet avantajı da sağlar. Örneğin BT, yalnızca ürün tasarımı ve üretim planlamasında değil, aynı zamanda müşteri ilişkileri yönetimi ve çevrimiçi pazarlamada da kullanılır (Ekinci, 2006).

Özel'e (2016) göre BT, iş kullanımının sınırlarının ötesine uzanır. Geleneksel pazarlama yöntemlerinin ve pazar araştırmalarının yerini aldığı günümüz pazarında BT, verilere erişmek için önemli bir araç sunar. BT, işletmelerin bilgi toplamayı öğrenmelerini sağlar ve onları ihtiyaç duydukları kaynaklara yönlendirir. Bu avantajlar göz önüne alındığında, kuruluşların BT'yi göz ardı etmesi imkansızdır. İşletmeler büyüdükçe BT, operasyonları organize etmek ve gelecekteki yönler hakkında doğru kararlar almak için vazgeçilmez hale gelmiştir.

2.4.3. Bilgi Teknolojilerinin Faydaları

Sınırlı kaynaklarla verimliliği en üst düzeye çıkarmayı hedefleyen işletmeler, maliyetleri düşürmek, operasyonel verimliliği artırmak, önemli görevlere daha fazla zaman ayırmak ve çalışma sürelerini kısaltmak için BT'den yararlanılmaktadır. BT'yi etkili bir şekilde kullanarak şirketler tedarikçiler, müşteriler, toptancılar ve aracılarla etkileşimlerinde iş süreçlerini düzene sokar. Bilgi teknolojileri, rekabet avantajı arayan şirketler için olmazsa olmazdır. Rekabet avantajı elde etmek için temel stratejileri özetleyen Porter'ın Beş Kuvvet modeli, BT'nin bu hedefe nasıl katkıda bulunduğunu anlamak için uygulanabilir (Leventeli ve İncaz, 2021):

- Pazardaki benzer ürünlerin tehdidi, bir işletmenin rekabet konumunu engelleyebilir. Bu "benzer ürün tehdidi", işletmelerin ürünleri müşteri taleplerine hızla uyarlamak için bilgi teknolojilerini kullanmasıyla azaltılabilir. Örneğin, geleneksel kablolu kulaklıkların aksine Bluetooth özellikli kablosuz kulaklıkların benimsenmesi, özellikle araba kullanma gibi faaliyetler sırasında müşterilere daha fazla kolaylık sağlar.
- Pazara giren yeni ürünler veya hizmetler de doğrudan rekabet oluşturur. Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte, hızlı ve basit düşünce paylaşımına olanak tanıyarak dijital iletişimi devrim niteliğinde değiştiren Twitter gibi platformlar, yeni modellerin sosyal medya gibi mevcut pazarları nasıl altüst edebileceğini göstermektedir.
- İşletmeler, gerekli ham maddeleri veya ürünleri elde etmek için birden fazla tedarikçiyle etkileşime girmelidir. Tedarikçiler tarafından ürün fiyatlarında yapılan bir artış, şirketleri alternatif tedarikçiler aramaya yönlendirerek rekabeti teşvik edebilir. Bu rekabet, üretim maliyetlerini düşürmeye ve bilgi akışını iyileştirmeye yardımcı olabilir. Sınırlı sayıda tedarikçi, bir işletmenin belirli tedarikçilere olan bağımlılığını artırır ve bu tedarikçilere rekabet avantajı sağlar. Öte yandan, tedarikçileri değiştirmek bir işletme için maliyetliyse, tedarikçinin pazarlık gücünü güçlendirir.
- Müşteriler genellikle işletmelere ürün fiyatlarını düşürmeleri ve hizmet kalitesini iyileştirmeleri için baskı uygular. Şirketler bu baskıları stratejik olarak ele alır ve bazen müşterileri ürün geliştirme sürecine dahil eder. Örneğin, bir web sitesindeki kullanıcı yorumları ve derecelendirmeleri,

potansiyel alıcılar için değerli geri bildirimler sağlar ve bir işlemi tamamlamadan önce satın alma kararlarını etkiler.

- Rekabeti analiz etmek, işletmelerin rekabetçi kalabilmeleri için çok önemlidir. Rakiplerin sayısı, gücü, fiyatlandırma stratejileri, müşteri memnuniyeti ve promosyon kampanyaları gibi faktörleri araştırmak, bir işletmenin farklı stratejiler geliştirmesini sağlar. Bunun bir örneği akıllı telefonların ortaya çıkışıdır. Başlangıçta Nokia, cep telefonu pazarına hakimdi. Ancak Apple ve Samsung'un girişiyle akıllı telefon devrimi başladı ve Nokia rakiplerini doğru bir şekilde değerlendirip pazara uyum sağlayamadı ve sonunda liderlik konumunu kaybetmiştir.

İşletmelerin gelişip rekabet avantajı elde edebilmeleri için sektörlerini anlamaları, rakipleri belirlemeleri ve doğru stratejileri formüle etmeleri, bu stratejileri müşteri odaklı girişimlere odaklanmak için bilgi teknolojileriyle entegre etmeleri esastır.

Geçmişte, bilgi teknolojilerini kullanmayan işletmeler kararlarını birden fazla merkezden alıyordu ve bu da bilgilerin nasıl işlendiği, değerlendirildiği ve kullanıldığı konusunda tutarsızlıklara yol açıyordu. Bu durum genellikle kararların gerekli koordinasyon olmadan farklı departmanlar tarafından alınmasıyla sonuçlanıyordu. Bilgi teknolojilerinin entegrasyonu, şirketlerin karar alma süreçlerini merkezileştirmesine ve karar vericilere ilgili verilere zamanında erişim sağlamasına olanak tanımıştır. BT, verilerin analizine dayalı çeşitli seçenekler sunarak karar alma sürecini kolaylaştırmaya yardımcı olmakta ve daha bilgili ve etkili kararlara yol açmaktadır.

2.4.4. Bilgi Teknolojilerinin Zararları

Bilişim teknolojileri, süreçleri basitleştirmek, görevleri hızlandırmak ve hayatın her alanında bilgiye sınırsız erişim sağlamak gibi sayısız fayda sağlamaktadır. Ancak, bazı dezavantajları da bulunmaktadır. Kavakcı (2022), bilişim teknolojilerinin birkaç olumsuz yönünü ana hatlarıyla belirtir, bunlar şunlardır:

- Sağlık Riskleri: BT'nin çeşitli alanlarda, özellikle sağlık hizmetlerinde kullanımı, çeşitli sağlık sorunlarına yol açabilir. Bunlara radyasyonun etkileri, internet bağımlılığı gibi psikolojik sorunlar, uzun süreli hareketsizlikten kaynaklanan fiziksel zararlar ve gıda üretiminde kullanılan pestisitlerin

olumsuz etkileri dahildir. Ek olarak, bilgisayarlar ve tabletler gibi teknolojik cihazların önünde uzun süreler geçirmek, konsantrasyon sorunlarına ve dikkat dağınıklığına yol açabilir ve bunların hepsi insanların refahına zarar verebilir.

- Ekonomik Etkiler: Bilişim teknolojileri, ulusların ekonomik büyümesine katkıda bulunurken ve aralarındaki rekabeti teşvik ederken, bu rekabetçi ortam, ülkeler arasında başkaları üzerinde hakimiyet veya kontrol kazanma çabaları nedeniyle gerginlik de yaratabilir.
- Çevresel Sonuçlar: BT'nin gelişimi, kömür, petrol ve doğal gaz gibi fosil yakıtlara olan talebin artmasına yol açan üretim ve tüketimi hızlandırır. Bu, küresel ısınmaya katkıda bulunur. Dahası, nüfus artışının neden olduğu ormansızlaşma ve ormanların kentsel alanlara dönüştürülmesi de çevresel sorunları daha da kötüleştirir.
- Sosyal Yaşam Kesintileri: BT, insanların okuma, seyahat etme, egzersiz yapma veya tiyatro gösterileri, konserler veya festivaller gibi kültürel etkinliklere katılma gibi geleneksel eğlencelere katılmalarını engelleyerek sosyal aktivitelere müdahale edebilir. Ayrıca, bireyler yüz yüze iletişimden çok dijital etkileşimlere odaklanabileceğinden iletişim kopukluklarına da katkıda bulunabilir.
- İşsizlik: BT aracılığıyla görevlerin otomasyonu ve geleneksel olarak insanlar tarafından yapılan işleri yapabilen makinelerin ve yazılımların geliştirilmesi, iş kayıplarına yol açabilir ve endüstrilerde makineleşmenin artan rolünü vurgular.
- Eğitim Zorlukları: Eğitimde, BT programlarının yüksek maliyetleri, okullarda yetersiz altyapı ve kırsal alanlarda teknolojik cihazlara ve ağlara (internet, tabletler ve bilgisayarlar gibi) erişim eksikliği gibi sorunlar BT'nin etkili bir şekilde kullanılmasının önünde önemli engeller oluşturmaktadır.
- Erişilebilirlik ve Gizlilik: Engelli bireylerin bilgiye erişimde zorluk çekebileceği kamu sektöründe de sorunlar ortaya çıkmaktadır. Ek olarak, gizli bilgilerin varlığı belirli kamu kaynaklarına erişimi kısıtlayarak BT'nin yaygın kullanımını engelleyebilir.

2.4.5. Bilgi Teknolojilerinin Özellikleri

Bilgi teknolojilerinin temel özellikleri şunlardır (Kavakcı, 2022):

- Verimlilik İyileştirme: BT, işletmelerin operasyonel süreçlerini ve sistemlerini iyileştirerek daha fazla verimlilik ve üretkenliğe yol açar.
- Veri Yönetimi: BT, işletmelerin büyük miktarda veriyi yönetmesine ve işlemesine olanak tanır ve bunları karar alma süreçlerinde kullanılabilecek değerli bilgilere dönüştürür.
- Karar Desteği: BT, işletme yöneticilerine daha bilinçli ve etkili kararlar almalarına yardımcı olan bilgiler sağlayarak yardımcı olmada önemli bir rol oynar.
- Yeniliğe Uyum: BT kullanan kuruluşlar, yeniliklerden haberdar olma ve bunları operasyonlarına uyarlama konusunda daha iyi bir yeteneğe sahiptir ve bu sayede hem yöneticilerinin hem de müşterilerinin beklentilerini karşılayabilirler.
- Rekabet Avantajı: BT'yi kullanarak işletmeler rekabet güçlerini artırabilirler. BT, stratejik planların geliştirilmesine olanak tanır ve kuruluşların bu planlarla uyumlu kararlar almasına yardımcı olarak ilgili sektörlerinde daha iyi bir başarıya ulaşmalarını sağlar.

2.4.6. Bilgi Teknolojilerinin Kullanıldığı Alanlar

Bilgi teknolojileri çeşitli sektörlerde yayılmaya devam ettikçe, önemleri ve gelişimleri de artmaktadır. Bu teknolojiler, işletmelerden ve kurumlardan bireylere ve hanelere kadar hayatın her alanına nüfuz etmiş ve çeşitli faydalar sunmuştur. Bilgiye erişimi basitleştirir, organizasyonel süreçlerdeki hataları azaltır, zamandan tasarruf sağlar, verimliliği artırır ve yaratıcılığı teşvik eder. Kurt'a (2014) göre, bilgi teknolojilerinin uygulandığı bazı temel alanlar ve belirli örnekler Tablo 2.2'de özetlenmiştir.

Tablo 2.2: Bilgi Teknolojilerinin Kullanıldığı Alanlar ve Örnekleri (Kurt, 2014).

Eğitim Alanında	Bilgi teknolojileri, öğretmenlerin ve bireylerin İnternet aracılığıyla ihtiyaç duydukları bilgilere istedikleri zaman ve istedikleri yerden erişmelerini sağlar.	Sınıflarda tablet kullanımı ve akıllı tahtalar aracılığıyla etkileşimli dersler öğrenme deneyimini geliştirir.
Sağlık Alanında	Hasta tarama, teşhis, tedavi ve rehabilitasyon süreçlerini iyileştirerek sağlık hizmetlerini daha verimli hale getirir.	Telefon veya çevrimiçi platformlar aracılığıyla randevu planlama, gen ve kök hücre terapileri gibi gelişmiş tedavi yöntemlerinin yanı sıra sağlık hizmetlerindeki teknolojik ilerlemeye örnektir.
Bankacılık Alanında	İşlemleri çevrimiçi olarak gerçekleştiren bankalar, müşterilere daha hızlı ve daha rahat bir hizmet sunar.	Çevrimiçi bankacılık ve mobil bankacılık uygulamaları kullanıcılara hesaplarına ve finansal hizmetlere kolay erişim sağlar.
Alışveriş Alanında	Bilgi teknolojilerinin gücü sayesinde insanlar artık dünyanın dört bir yanından ürünleri daha uygun fiyatlarla bulup satın alabilirler.	Amazon, yemeksepeti.com ve hepsiburada.com gibi e-ticaret platformları insanların çevrimiçi alışveriş yapma biçimini dönüştürdü.
Güvenlik Alanında	Bilgi teknolojileri, bankalar, işletmeler, kurumlar ve okullar tarafından olası güvenlik ihlallerine karşı koruma sağlamak için kullanılır.	Güvenlik kameralarının ve siber güvenlik yazılımlarının kullanımı olası tehditlere karşı korunmaya ve değerli varlıkları korumaya yardımcı olur.
Üretim Sanayi Alanında	Teknolojinin ilerlemesi, üretim sektörünün daha yüksek kalitede ürünleri daha yüksek verimlilikle elde etmesini sağlayarak hem zamandan hem de maliyetlerden tasarruf sağlar.	3D baskı, ışık tabanlı üretim, gömülü metroloji ve simülasyon gibi teknolojik yenilikler üretim sürecini devrim niteliğinde değiştirmektedir.
Sosyal Medya Alanında	Sosyal medya platformları, bireylerin bağlantıda kalmalarını, kişisel yaşamlarını, düşüncelerini ve güncel olayları paylaşmalarını sağlar.	Facebook, Instagram ve Twitter gibi sosyal medya platformları insanların bağlantı kurmasını, içerik paylaşmasını ve güncel kalmasını sağlamaktadır.
Gazetecilik Alanında	İnternetin yaygın kullanımı, çevrimiçi dergi ve gazetelerin yayınlanmasını kolaylaştırarak gerçek zamanlı bilgilere erişmeyi mümkün kılmıştır.	Kafa, Atlas ve Kafka Okur gibi dijital dergiler erişilebilir içerik sunarak edebiyat dünyasını yeniden şekillendirmektedir.
Ulaşım Alanında	Çevrimiçi hizmetler, ulaşım rezervasyonundan gezi planlamaya kadar seyahat düzenlemeleri yapma sürecini basitleştirir. 10. İnsan ihtiyaçlarına göre uyarlanmış cep telefonlarının geliştirilmesi, kullanıcıların çok çeşitli görev ve işlemleri gerçekleştirmesine olanak tanır.	Uçak bileti, otobüs bileti rezervasyonu için çevrimiçi hizmetler ve navigasyon araçları seyahat planlamasını daha kolay ve daha verimli hale getirmektedir.

Tablo 2.2 Devamı : Bilgi Teknolojilerinin Kullanıldığı Alanlar ve Örnekleri (Kurt, 2014).

Telekomünikasyon Alanında	İnsan ihtiyaçlarına uygun mobil telefonların geliştirilmesi, kullanıcıların çok çeşitli görev ve işlemleri gerçekleştirmesine olanak tanımaktadır.	iOS, Apple ve Android gibi işletim sistemleri, görüntülü sohbet ve dosya transferi gibi özelliklerle birlikte iletişim ve mobil teknolojiyi yeniden şekillendirdi.
Mühendislik ve Mimarlık Alanında	Bilgisayar teknolojisindeki ilerlemeler, özellikle üç boyutlu (3B) tasarım ve üretim yoluyla gerekli çizimlerin daha verimli ve hızlı bir şekilde oluşturulmasını sağlar.	3D Max, Java ve AutoCAD gibi yazılımlar, özellikle mimarlık ve mühendislik gibi sektörlerde profesyonellerin ayrıntılı tasarımlar ve modeller oluşturmasını sağlamaktadır
Ticaret Alanında	Bilgi teknolojileri, insan emeğinin yetersiz olduğu yerlerde robotların kullanılmasıyla ürün envanterinin izlenmesini ve maliyetlerin düşürülmesini kolaylaştırmıştır.	Yapay Zekâ destekli robotlar, endüstrilerde giderek daha yaygın hale gelmekte, süreçleri otomatikleştirmekte ve üretkenliği artırmaktadır.
Muhasebe Alanında	Yeni yazılım programları, işletmelerin muhasebe süreçlerini daha etkili bir şekilde yönetmelerine olanak tanır ve çalışanların vergi mükellefleri, bankalar ve diğer kurumlarla işlemleri İnternet üzerinden hızlı ve verimli bir şekilde yönetmelerini sağlar.	Zirve, Logo, Mikro ve Eta gibi muhasebe ve iş yazılım çözümleri, operasyonları kolaylaştırıp ve şirketler için verimliliği artırmaktadır.

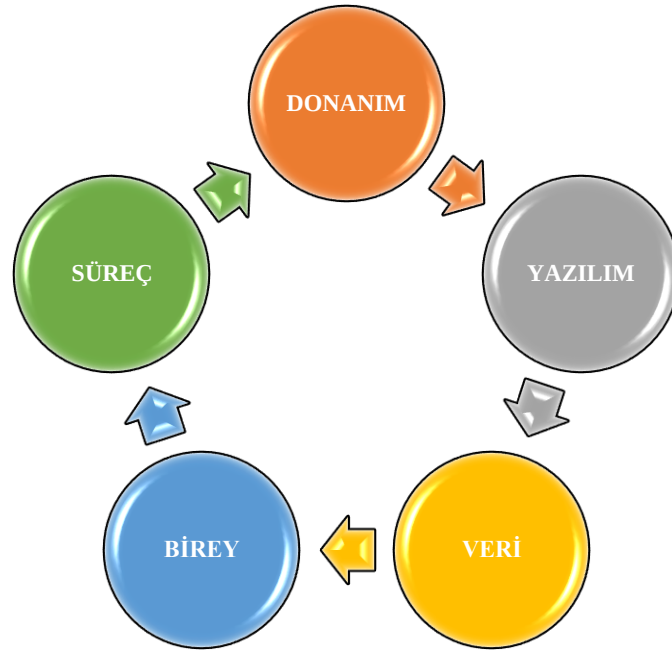
2.5. Bilgi Teknolojilerinin Bileşenleri Ve Katkıları

Bilgi teknolojileri, bilgi edinimi, işlenmesi, depolanması ve iletilmesi için kullanılan tüm araçları ve sistemleri kapsar. Ancak bilgi sistemleri daha kapsamlıdır ve çerçevelerinin bir parçası olarak bilgi teknolojilerini içerir. Bilgi teknolojileri genellikle üç temel bileşenden oluşur: donanım, yazılım ve veri (Bensghir, 1996), bilgi sistemleri ise bu üçü ve iki ek öğeyi içerir: bireyler ve süreçler (O'Connor-Nickel, 2002).

- Donanım, iş istasyonları, fiber optik kablolar, mobil cihazlar ve sunucular gibi makinenin altyapısını oluşturan fiziksel öğeleri ifade etmektedir.
- Yazılım, donanımın çalışmasını yönlendiren bir dizi talimattan oluşur. Bir sistemin çeşitli donanım bileşenlerini (tek bir iş istasyonundan küresel bir ağa) yöneten ve koordine eden sistem yazılımı ve günlük işlevleri destekleyen ve gerekli bilgileri sağlayarak kullanıcı iletişimini kolaylaştıran uygulama yazılımı olarak kategorize edilir.

- Veri, gözlem, araştırma ve deney gibi çeşitli yöntemlerle toplanan ham girdidir. Sayılar, metinler, resimler ve sesler gibi biçimler alabilir. Bilgi teknolojileri bağlamında veri, izole haldeyken henüz bir anlamı olmayan ancak işlendiğinde değerli içgörüler sağlayabilen sinyallere veya bit dizilerine atıfta bulunmaktadır.
- Bireyler, bilgi teknolojisi alanındaki paydaşlardır. Bunlar, yazılım uzmanları, sistem destek uzmanları ve ağ yöneticileri gibi BT departmanı çalışanları da dahil olmak üzere kuruluşun hem içindeki hem de dışındaki kullanıcılar olabilir.
- Süreçler, bir kuruluş içindeki tanımlanmış, belgelenmiş işlem veya olay dizilerini temsil eder. Bu iş süreçleri, otel rezervasyonlarını işleme, ürün siparişlerini yönetme veya kullanıcı hesaplarını güncelleme gibi faaliyetleri içerebilir (Bensghir, 1996; O'Connor-Nickel, 2002; Laudon ve Laudon, 2006; Canbek ve Sağiroğlu, 2006; Shelly ve Rosenblatt, 2011; Özen, 2014).

Çağdaş iş ortamında, yalnızca bir bilgi teknolojisi departmanına sahip olmak, bir organizasyonun uzmanlığına dayanarak gelişmesi için yeterli değildir. Bilgi teknolojileri, yönlendirme, koordinasyon, kontrol ve planlama dahil olmak üzere temel yönetim faaliyetlerinin sorunsuz bir şekilde işlemesini sağlamada önemli bir rol oynar. Etkili karar alma, yönetimin bu teknolojileri izleme ve organizasyonel işlevleri geliştirmek için kullanma becerisine dayanır. Böylece işletmeler zorlukların üstesinden daha iyi gelebilir ve operasyonel verimliliği artırabilirler (Bensghir, 1996; Tung ve Rieck, 2005; Yüksel, 2005). Şekil 2.1'de bilgi sistemlerinin beş ana bileşeni gösterilmiştir (Bensghir, 1996; O'Connor-Nickel, 2002; Shelly ve Rosenblatt, 2011).



Şekil 2.1: Bilgi Sisteminin Beş Ana Bileşeni (Bensghir, 1996; O’Connor-Nickel, 2002; Shelly ve Rosenblatt, 2011).

2.6. Bilgi Teknolojilerindeki Gelişmeler ve Etki Alanları

18. yüzyılın sonlarında buhar makinesinin ortaya çıkışı toplumsal alışkanlıklarda önemli bir değişime işaret eder. Bu makine sadece günlük yaşamı etkilemekle kalmamış, aynı zamanda çok sayıda gelecekteki icadın da yolunu açmıştır. Özellikle bu gelişmelerle bağlantılı olan bilimdeki sonraki gelişmeler, pozitivist çalışmaların yükselişiyle birlikte evrenin nasıl işlediğinin şekillenmesinde kritik bir rol oynamıştır. 19. ve 20. yüzyıllar dünya tarihinde birçok önemli değişikliğe yol açmış, ancak özellikle 20. yüzyıl bu değişikliklerin hızlı ve derin doğası nedeniyle öne çıkmaktadır. Önceki yüzyılların aksine, geçen yüzyıl özellikle dünya çapında bilgi teknolojilerinin hakimiyetiyle karakterize edilmiştir. Günümüze kadar uzanan bu modern çağda, bilgi tabanlı teknolojilerin toplumlar üzerindeki etkisi önemli ölçüde artmaya devam etmektedir (Arslan, 2020). Bu gelişen teknolojiler, insanların bilgiye istedikleri zaman erişmelerini sağlayan temel araçlar haline gelmiştir. Bilgi edinme yöntemleri giderek zamandan, mekândan ve fiziksel bağlantılardan bağımsız hale gelmekte ve bu da bilgi teknolojilerini toplumsal değişim ve dönüşümü yönlendiren güçlü bir güç haline getirmektedir.

2.6.1. Teknoloji ve Toplumsal Değişim

Teknoloji, toplumsal değişimin birincil katalizörüdür. İnsanlığın doğal dünyayı kontrol etme çabasının bir parçası olarak, insanlar ve doğa arasındaki etkileşimden kaynaklanır. Tarih boyunca, toplumsal dönüşümler her zaman insanların varlığına eşlik etmiş ve değişimler dört ayrı aşamaya ayrılmıştır: ilkel, tarımsal, endüstriyel ve bilgi toplumları. İnsanların ateşi ilk kez kontrol altına aldığı ve çiftçiliğe başladığı andan itibaren teknoloji evrimleşmiş ve uyum sağlamış, insan ilerlemesini şekillendirmiştir. Günümüzde, iletişim cihazları (televizyon, tablet, bilgisayar, telefon) ve ulaşım araçları (uçaklar, otobüsler, trenler, arabalar) gibi temel teknolojiler günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Toplumun güvendiği teknoloji, hayatı birçok yönden basitleştirir.

Teknolojinin toplum üzerindeki etkisi beş ana alanda görülebilir: mevcut yapılardaki teknolojik değişiklikler, toplumsal organizasyonlardaki kaymalar, değerlerdeki dönüşümler, ideolojik değişiklikler ve toplumsal ilişkilerin değişmesi. Teknoloji toplumdan izole edilemez çünkü toplumun temel bir parçasıdır. Teknolojinin gelişimi, bu teknolojileri kullanan toplumların süreçte hayati bir rol oynadığı toplumsal çerçeveler bağlamında gerçekleşir. Teknolojik ilerlemeye toplumsal katkı muazzamdır. Teknolojik değişimlerin yalnızca teknik süreçler olarak görülmemesi, aynı zamanda değişimin mekanizmaları da dahil olmak üzere daha geniş toplumsal bağlamdaki değişimleri de içermesi gerektiğini anlamak önemlidir. Teknolojik gelişmeler, belirli tarihsel ve coğrafi bağlamları içinde anlaşılmalıdır (Kara, 2017).

İnsanlık ve doğa arasındaki sürekli mücadele, teknolojinin evrimleştiği temeli oluşturmuştur. Bu gelişmeler toplumsal değişimleri etkilemiş, bireysel ilişkileri dönüştürmüş ve yeni normlara, kararlara, uygulamalara ve yönetim yapılarına yol açmıştır. Teknoloji ve bilim ilerledikçe, toplumların bilgi toplama ve paylaşma ihtiyacı da artmıştır. Dijital çağ, teknolojik ilerlemenin zirvesini işaret ederek yaşamın çeşitli yönlerini, iş araçlarını ve toplumsal yapıları kökten değiştirmiştir (Arslan, 2020).

Teknolojik ilerlemeler yalnızca günlük yaşamda değil, aynı zamanda çeşitli sektörlerde de değişikliklere yol açmıştır. Örneğin sağlık hizmetlerinde, tomografi ve röntgen gibi tıbbi görüntüleme teknolojileri gibi yenilikler daha hızlı ve daha doğru teşhis ve tedavilere olanak sağlamaktadır. Tıbbi cihazlar ayrıca tedavi sürelerini azaltmak ve bakım kalitesini artırmak için tasarlanır ve bireylerin daha hızlı

iyileşmesini sağlar. İş dünyasında, teknolojik gelişmeler endüstrilerin kapsamını genişleterek işletme işlevlerini daha çok yönlü ve birbirine bağlı hale getirmiştir. Ulaşım teknolojileri yayıldıkça bakım, onarım ve yedek parça gibi yeni hizmetler önem kazanmıştır. Sonuç olarak, toplumsal değişimler ve teknolojik ilerlemeler derinlemesine birbirine bağlıdır ve her biri diğerini etkiler ve dönüştürür (Taş, 2024).

2.6.2. Bilgisayar ve Bilgisayar Teknolojileri

Modern toplumsal yapı, bilgi teknolojilerindeki hızlı, derin ve dönüştürücü değişikliklerle şekillenmektedir. Yüksek teknoloji araçları, özellikle bilgisayarlar, bilgi üretme, toplama, iletme ve dağıtmada kritik bir rol oynar. Günümüzün en önemli teknolojilerinden biri olan bilgisayarlar, bireylerin bilgileri işlemesine ve karmaşık işlemler yoluyla sonuçlar üretmesine olanak tanır. Bilgiye erişimin anında olduğu günümüzün bilgi odaklı dünyasında, bilgisayarlar verimli, hızlı ve doğru bilgi kullanımını mümkün kılar. Etkileri, sosyal, ekonomik ve kültürel alanlar da dahil olmak üzere yaşamın tüm yönlerine yayılmıştır.

Bilgisayar teknolojisinin mühendislik, tıp, sağlık, eğitim ve bankacılık gibi alanlara yaygın bir şekilde entegre edilmesi, toplumda devrim yaratmış ve insanların bu alanlardaki görevleri yerine getirmesini kolaylaştırmıştır. Toplum bilgi çağına geçiş yaparken, bilgisayar teknolojisi, tıpkı endüstriyel çağda makineleşmenin olduğu gibi, bu dönüşümün merkezinde yer almaktadır. Bilgisayar teknolojisinde uzman olan Amerikalı Herbert Simon, bilgisayarlara ilişkin önemli bir bakış açısı sunarak, onları daha önce yalnızca insan beyninin gerçekleştirdiği bilgileri işleme, yönlendirme ve dönüştürme gibi görevleri otomatik olarak halledebilen araçlar olarak tanımlamaktadır (Aktaş, 2007).

Bilgisayarlar, verileri depolamak, iletme, işlemek ve mantıksal işlemler gerçekleştirmek için tasarlanmış makinelerdir. Bilgi toplumu evrimleşmeye devam ettikçe hem bilgi edinme hem de yeni bilgi teknolojilerinin geliştirilmesine yönelik talep artmaktadır. Masuda, Toffler ve Bell de dahil olmak üzere, post-endüstriyel toplumun teorisyenleri, bilgisayarların ve bilgisayar teknolojilerinin modern bilgi toplumlarının temelini oluşturduğu konusunda hemfikirdir. Bakış açıları, bilgisayar teknolojisindeki hızlı ilerlemelerin yaşamın hemen hemen her alanını nasıl dönüştürdüğünü vurgulamaktadır. Örneğin Bell, bilgisayarların telekomünikasyonla

bütünleşmesinin zaman ve mekân sınırlarını ortadan kaldırarak daha bağlantılı bir dünya yarattığını savunmaktadır. Masuda, bilgisayar teknolojilerinden bilgi toplumunda yenileyici güçler olarak bahseder ve bilgi ve teknoloji üretiminin büyümesine katkıda bulunur. Alvin Toffler, bilgi çağında bilgisayarların etkisinin iş uygulamalarının ötesine uzandığını, iş dinamiklerini, bireysel davranışları ve hatta aile yapılarını etkilediğini ileri sürmektedir (Aktaran: Aktaş, 2007).

1980'ler, özellikle ağ yapılarının ortaya çıkmasıyla bilgisayar teknolojisinin gelişiminde önemli dönüm noktalarına işaret etti. Bu dönemde mikrobilgisayarların yükselişi, bu teknolojiler günlük yaşama daha fazla bütünleşmiş hale geldikçe büyümeye devam eden bir yenilik dalgasını ateşledi. Bilgisayar teknolojisinin evrimi yalnızca bilgisayar sistemlerini geliştirmekle kalmadı, aynı zamanda ağ altyapısı içinde ilgili teknolojilerin gelişimini de hızlandırdı ve bugün içinde yaşadığımız bilgi toplumunu şekillendirdi (Taş, 2024).

2.6.3. İletişim Teknolojileri

İletişim, bireyler veya toplumlar arasında düşünce, duygu ve bilgi alışverişini ifade eder. İletişim teknolojisi, insanların hayatlarını geliştiren ve basitleştiren her türlü araç veya cihazı kapsar. 21nci yüzyılın başından bu yana, büyük ölçüde bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler tarafından yönlendirilen sosyal, politik, sosyal-ekonomik ve kültürel alanlarda dikkate değer dönüşümler yaşandı. Teknolojinin evrimi, telefon, radyo, faks, televizyon, bilgisayar ve posta gibi temel iletişim araçlarıyla başladı. Ancak, faks makineleri, radyo ve posta gibi bu eski araçların çoğu artık orijinal işlevlerinin ötesinde nadiren kullanılmakta ve daha geniş ve daha çeşitli yeteneklere sahip daha yeni iletişim araçlarıyla değiştirilmektedir. Dizüstü bilgisayarlar, tabletler, akıllı telefonlar, gelişmiş özelliklere sahip düz ekran televizyonlar, oyun konsolları ve kablosuz kulaklıklar gibi cihazlar, bireyler, toplum ve siyasi örgütler için hem nicelik hem de nitelik açısından yeni olanaklar sunmuştur (Aytekin, 2007).

Teknolojik gelişmeler, bilgilerin verimli bir şekilde işlenmesinin, iletilmesinin ve depolanmasının önemini önemli ölçüde artırmıştır. Sonuç olarak, bu görevleri yerine getirmek için bilgisayar sistemlerine olan ihtiyaç artmıştır (Tahirov, 2009). Modern iletişim ve bilgi işlem teknolojilerinin özü internettir. İnternetin günlük hayatımızdaki genişleyen rolü, iletişimi çok daha kolay hale getirmiş, zaman ve konumla ilgili

engelleri ortadan kaldırmıştır. İletişim teknolojileri artık bireylerin ve toplumların mesafeler boyunca bağlantıda kalmasını sağlamaktadır. Dahası, bu teknolojiler çok sayıda sektör için vazgeçilmez araçlar haline gelmiştir. Örneğin, işletmeler tüketicilerle iletişimlerini geliştirmek, zaman ve konum açısından esnekliği artırmak ve daha dinamik etkileşimleri teşvik etmek için iletişim teknolojilerine güvenmektedir (Şahin, 2021).

İletişim teknolojilerinin hızla büyümesi, elektronik araçlar aracılığıyla bilgi paylaşımını ve kullanımını kolaylaştırmıştır. Sonuç olarak, iş süreçlerinde yenilikleri benimseyen sektörler, küresel reklamcılığı doğrudan etkileyen önemli üretkenlik kazanımları yaşamıştır. İletişim teknolojileri ayrıca bilgi alma, pazar araştırması ve pazar genişlemesi gibi alanlarda işletmelere değerli fırsatlar sunmaktadır. Bu bağlamda iletişim teknolojileri, telekomünikasyon, telekonferans, yayıncılık, basım gibi iletişim alanlarında kullanılan araçların yanı sıra, bilginin işlenmesinde ihtiyaç duyulan tüm araçları kapsamaktadır (Tahirov, 2009).

2.6.4. Bilgi ve İnternet

Teknoloji, sadece günlük yaşamda değil, aynı zamanda insan varoluşunu basitleştiren ve geliştiren yenilikler yaratma aracı olarak da yüzyıllardır insan gelişiminin ayrılmaz bir parçası olmuştur. Teknolojik gelişmeler her çağda meydana gelmiş, toplumsal yaşamı etkilemiş ve ait oldukları toplumların değerlerini, normlarını ve dinamiklerini şekillendirmiştir. Teknolojinin evrimi, özellikle bilgisayarların ortaya çıkmasıyla birlikte, sunduğu artan performans, hız, bilgi kapasitesi ve çeşitli içerikler tarafından yönlendirilmiştir. Bu dönüşüm büyük ölçüde internet aracılığıyla kolaylaştırılmıştır (Akkaya, 2021).

Geniş bir ağ olan internet, bilgiyi üretme, depolama, paylaşma ve kolayca erişme konusundaki artan talebi karşılamak için geliştirilmiştir. Genellikle dünyanın en büyük kütüphanesi veya devasa bir çevrimiçi pazar yeri ile karşılaştırılır ve internetin çok sayıda tanımı vardır. Bu ağ, bireylerin hem kamusal hem de özel çok çeşitli bilgilere hızla erişmesini sağlayarak hayatın birçok yönünü basitleştirir ve bu süreçte toplumsal yapıları yeniden şekillendirir. Örneğin, internet aracılığıyla bireyler sağlıkla ilgili konular, seyahat planları, alışveriş, oyun ve eğitim içerikleri gibi çeşitli konuları keşfedebilirler (Yılmaz ve Horzum, 2005).

İnsanlığın varoluşundan bu yana bilgi, toplumu şekillendirmede merkezi bir rol oynamıştır. Bilginin anahtar olduğu toplumlarda, iletişim teknolojisi araçları, bilginin yayılması ve bilginin hızlı aktarımı baskın güçler haline gelmiştir. Bilgi, eğitimden ekonomiye ve ötesine kadar çeşitli alanlarda temel bir güç kaynağı haline gelmiş, hayatın tüm yönlerini etkilemiş ve vazgeçilmez olarak kabul edilmiştir. Bir toplumun düzenli ve sağlıklı bir şekilde ilerlemesi için bilgi esastır ve etkili bir şekilde kullanılmasını ve paylaşılmasını sağlamak için iletişim gereklidir.

Bireyler bilgiyi iki temel yöntemle paylaşırlar: sınırlı bir kitleye ulaşan kişisel iletişim ve çok daha geniş bir kitleye hitap edebilen ve böylece genel halkın bilgiye daha kolay erişmesini sağlayan internet dahil olmak üzere kitle iletişimi. Bu bağlamda, internet bilgi toplumunda önemli bir rol oynar ve bilginin depolanmasını, işlenmesini ve paylaşılmasını destekleyen devasa bir ağ görevi görür (Arklan ve Taşdemir, 2008).

İnternet, bilgi çağında insanların başka türlü bulunması zor veya uzakta olan ürünleri alıp satmalarını, yeni insanlarla tanışmalarını ve neredeyse her yerden bankacılık işlemlerini gerçekleştirmelerini sağlayan önemli bir iletişim aracıdır. Ayrıca, etkinliklerin ve programların minimum maliyetle yayınlanmasını sağlayarak, hemen hemen her konuda bilgiye erişmeyi ve küresel haberlerle güncel kalmayı mümkün kılar. İnternetin bilgiye ve iletişime erişime sağladığı hız ve kolaylık insan hayatını devrim niteliğinde değiştirmiştir (Çalık ve Çınar, 2009).

İnternet dünyayı daha anlaşılır, erişilebilir ve izlenebilir hale getirirken, aynı zamanda ürün ve hizmetler için yeni fikirler üretmek için bir platform görevi de görmektedir. Farklı toplumlar ve nesiller arasında bilgiye erişim, algılanma ve değerlendirilme biçimini önemli ölçüde etkilemektedir.

2.7. Bilgi Teknolojileri Kullanımı

Schmitz vd., (2016), uyarlanabilir yapılanma teorisinden yararlanarak, bilgi teknolojisinin kullanımını iki farklı türe ayırmıştır: sömürücü kullanım ve keşfedici kullanım. Bu kategorizasyon, kuruluşlar içinde bilgi teknolojisinden yararlanmaya yönelik farklı yaklaşımları vurgular.

2.7.1. Yararlanıcı (Sömürücü) Bilgi Teknolojileri Kullanımı

Tüketiciler bir satın alma yapma ihtiyacını fark ettiklerinde, ürün özellikleri, teslimat seçenekleri ve ilgili ayrıntılar hakkında bilgi toplamak için Amazon, Alibaba ve eBay gibi sınır ötesi e-ticaret platformlarını kullanırlar. Bu davranışa sömürücü bilgi teknolojisi kullanımı denir. Ek olarak, faydalı bilgi teknolojisi kullanımı, internette gezinme, ürünleri ve fiyatlarını araştırma ve fiyat karşılaştırma araçları ve canlı sohbet desteği gibi platform tarafından sağlanan hizmetleri kullanma gibi faaliyetleri kapsar. Esasen, bu kavram tüketicilerin mevcut bilgi teknolojileri aracılığıyla kendilerine sunulan bilgilere nasıl eriştiğini ve bunları nasıl kullandığını yansıtır (Han ve Kim, 2019).

2.7.2. Keşfedici Bilgi Teknolojileri Kullanımı

Sömürücü bilgi teknolojisi kullanımı tüketici bilgisini artırırken, dolandırıcılık riski, gümrük prosedürlerinin karmaşıklığı ve belirsizliği ve üreticilerin veya satıcıların yeni pazarlar ve prosedürel gereklilikler hakkında içgörü toplama ihtiyacı gibi zorlukların ele alınmasında yetersiz kalmaktadır. Bu nedenle, keşifsel bilgi teknolojisi kullanımı, çevrimiçi topluluklarda, sosyal ağlarda ve forumlarda tüketicilerden paylaşılan bilgi ve deneyimleri aramayı içerir. Buna lojistik, ürün kalitesi, gümrük süreçleri ve satıcıların güvenilirliği hakkında ayrıntılar dahildir. Özünde, keşifsel bilgi teknolojisi kullanımı sağlanan bilgilerin ötesine geçerek dijital alanlarda keşif ve etkileşim yoluyla elde edilen içgörülerini kapsar (Han ve Kim, 2019).

2.8. Dünyada ve Türkiye’de Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Alanları

Bilgi teknolojileri (BT), bireylerin ve kuruluşların hemen hemen her alanda kullandığı araçlar olarak hizmet ederek modern yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. BT'deki küresel eğilimleri analiz etmek, yalnızca kapsamlı uygulama alanlarını vurgulamakla kalmaz, aynı zamanda bu sistemlerin gelecekteki yörüngesini tahmin etmeye de yardımcı olur. BT'nin kapsamı hızla genişlemeye devam etmektedir. 20nci yüzyıl küresel ekonomisi büyük ölçüde petrol tarafından yönlendirilirken, bugün bilgi teknolojileri, sürekli yatırım yapan şirketler ve ülkeler tarafından şekillendirilmektedir.

Başlangıçta BT, ağırlıklı olarak askeriye gibi stratejik alanlarda güvenli ve verimli iletişim için kullanılıyordu. Ancak kısa sürede endüstriyel ortamlarda uygulamalar buldu ve yüksek kaliteli çıktı ve maliyet verimliliğini vurgulayan hatasız üretim süreçlerini mümkün kıldı. Dahası, BT, yenilik ve araştırmanın temel taşı haline geldi, ilerlemeleri yönlendirdi ve çok sayıda alanda atılımların temelini oluşturdu (Altı, 2022). BT, mal ve hizmet üretiminde insan emeğine olan bağımlılığı azaltarak fiziksel bağımsızlığı teşvik etmiş, insan rollerini görev yönetimi ve gözetime kaydırmıştır. Bu değişim, modern işyerlerinde uzaktan çalışmanın yaygın olarak benimsenmesini de kolaylaştırmıştır.

Endüstrinin ötesinde, BT tarımda yaygın olarak kullanılmaktadır. Genetik bilimlerle iş birliği yaparak BT, ürün kalitesinin iyileştirilmesine, talebin tahmin edilmesine ve akıllı ve hassas çiftçilik tekniklerinin uygulanmasına katkıda bulunmuştur. Ek olarak, BT, sektör için önemli büyüme fırsatları sunarak tarım ürünlerinin pazarlanması ve satışında önemli bir rol oynamaktadır (Pakdemirli vd., 2021).

Eğitimde BT, birey ve öğretmen motivasyonunu artırma, dezavantajlı gruplar için eğitime erişimi sağlama ve uzaktan öğrenmeyi mümkün kılma gibi çeşitli avantajlar sağlar. Örneğin simülasyon teknolojileri hem çocuklara hem de mesleki gelişim arayan yetişkinlere fayda sağlayan risk yönetimi, karar alma ve acil durum eğitimi için gerçekçi senaryolar oluşturur. BT, süreçleri kolaylaştırarak eğitimciler ve bireyler için zamandan tasarruf sağlar (Kurtoğlu Erden ve Uslupehlivan, 2020).

Sağlık sektörü de BT'den önemli ölçüde yararlanır. Yaygın uygulamalar arasında hasta izleme, hasta verilerinin depolanması ve erişilmesi için elektronik sağlık kayıt sistemleri, kişiselleştirilmiş sağlık uygulamaları ve hastalar ile doktorlar arasında uzaktan danışmanlık yer alır. Dahası, BT uzaktan ameliyatlar, güvenli bilgi paylaşımı, rehabilitasyon ve hayati sistemlerin planlanması ve kontrolü gibi kritik gelişmeleri destekler (İnal Tabanlı, 2019; STM, 2019; Şimşir ve Mete, 2021).

BT günlük yaşama ve diğer birçok sektöre nüfuz etmiştir. Örneğin, internet kullanıcılarının müzik yayını yapmak için kullandığı platformlar yalnızca eğlence amaçlı değil, aynı zamanda sanatçılar için pazarlama kanalları olarak da işlev görmektedir. Benzer şekilde, BT, yapım aşamasından pazarlamaya kadar film endüstrisinin hemen hemen her yönünü destekler ve izleyiciler için eğlence deneyimini geliştirir (Gruson, 2017; Erkek, 2019). Tüketicilerin alışveriş için

kullandığı e-ticaret platformları, satıcılar için veri toplama araçları olarak da işlev görürken, bireysel işlemler için BT uygulamaları hükümetler üzerindeki idari yükü azaltmaya yardımcı olur (Aydın, 2007). Özünde, BT bireyleri, grupları ve kuruluşları birbirine bağlayan bir köprü görevi görür ve daha önce hayal bile edilemeyen şekillerde etkileşimleri ve hizmetleri kolaylaştırır.

2.8.1. Bilgi Teknolojileri Yatırımları ve Geleceği

Bilgi teknolojisinin (BT) artan kullanımı, bilgiye erişimi önemli ölçüde iyileştirdi. Ancak, bu ilerleme hem işletmeler hem de hükümetler için riskler de getirmektedir. BT sistemleri, hassas verilere yetkisiz erişim için istismar edilebilir. Örneğin, kişisel bilgileri depolayan platformlar, bu verileri pazarlamayı amaçlayan siber saldırıların hedefi olabilirken, gizli devlet bilgilerinin çalınması ciddi tehditler oluşturur. Bu tür risklere karşı koymak için, bilgi hırsızlığını önlemek için BT'deki ilerlemelerle birlikte güvenlik uygulamaları geliştirmeye önemli ölçüde odaklanılmıştır (Altı, 2022).

Küresel olarak, yasal çerçeveler genellikle BT'yi düzenlemek için atılan ilk adımdır. Bu düzenlemeler, vergilendirme, dijital vatandaşlık, kripto paralar ve yeni iş fırsatlarının ortaya çıkması gibi siber suçların ötesindeki sorunları ele almaktadır. Ülkeler, bu yasal yapıları kurarak bireylerin ve kuruluşların çeşitli girişimlerde bulunmalarını sağlayarak küresel veri üretimini artırmakta ve BT uygulamalarını daha da genişletmektedir (Altı, 2022).

Daha hızlı veri aktarımını desteklemek için ülkeler, 5G teknolojisi için altyapı hazırlıklarını tamamlamaktadır. Bu teknoloji, hükümetlerin sektöre özgü uygulamalara zemin hazırlarken hizmetleri daha verimli bir şekilde sunmasını sağlayacaktır. Veri aktarım gecikmeleri neredeyse sıfıra (1 milisaniyeden az) düşürüldüğünde, iletişimdeki fiziksel engeller etkili bir şekilde ortadan kalkacaktır. Dahası, 5G teknolojisinin enerji tüketimini ve üretim maliyetlerini %90'a kadar düşürmesi ve bunun da işletmeler için önemli maliyet tasarrufları sağlaması beklenmektedir. 2016 yılında 44 milyar GB olarak tahmin edilen küresel günlük verinin, 5G teknolojisinin benimsenmesiyle günde 463 milyar GB'a çıkması öngörülmektedir (Deloitte, 2021).

Veri işlemenin benzeri görülmemiş hızı, insan kapasitesini zorlayarak yapay zekâ (YZ) teknolojilerine küresel yatırımları teşvik etmektedir. YZ yalnızca insanların iş yükünü azaltmakla kalmaz, aynı zamanda analitik yetenekleri de artırarak gelecekteki projeksiyonları daha kesin hale getirir (Taştan ve Taştan, 2021). Yapay zekâ alanındaki yenilikler makine öğrenimi, doğal dil işleme, konuşma tanıma, robotik ve uyarlanabilir algoritmaları kapsar. Bu gelişmeler esnek üretimi, ölçeklenebilir çözümleri, artan verimliliği, iyileştirilmiş güvenliği, sürekli izlemeyi ve daha düşük operasyonel maliyetleri destekler (Kaya, 2012).

İşletmelerin ve bireylerin yapay zekayı ve diğer BT sistemlerini etkili bir şekilde benimsemelerini sağlamak için sağlam veri depolama ve uzaktan yönetim çözümleri esastır. Akıllı uç bilişim ve Nesnelerin İnterneti (IoT) gibi teknolojiler, kullanıcılara hareketlilik ve uzaktan kontrol yetenekleri sunan temel kolaylaştırıcılar olarak ortaya çıkmıştır. Bu teknolojiler için küresel pazar 2015 ile 2019 arasında %75 büyüdü ve projeksiyonlar 2023 yılına kadar 1,1 trilyon dolarlık bir pazar büyüklüğü tahmin etmektedir (Deloitte, 2021).

2.8.2. Bilgi Teknolojilerinin Gelişimi ve Etkileri

Bilgi teknolojilerinin (BT) en önemli etkilerinden biri, bireyleri fiziksel kısıtlamalardan kurtarma becerisidir. Bu rol, özellikle 2019'da başlayan küresel salgın sırasında BT'nin sosyal izolasyonla mücadele eden işletmeler ve kamu kurumları için vazgeçilmez hale gelmesiyle belirginleşti (Özçelik, 2020). Örneğin, küresel uzaktan çalışma oranı 2019'da %20'den 2021'de %71'e yükseldi (Rachmawati vd., 2021). Bu dönemde, birçok işletme fiziksel varlığı elzem olmayan çalışanlar için uzaktan çalışma modellerini benimsedi. İleriye bakıldığında, bu eğilim ofis masraflarını azaltmaya çalışan şirketlerin büyük olasılıkla uzaktan çalışma stratejileri kullanmaya devam edeceğini göstermektedir (Rachmawati vd., 2021).

Bu gelişen çalışma ortamına uyum sağlamak için işletmelerin uzaktan çalışan bir iş gücünün taleplerini destekleyebilecek BT altyapıları geliştirmeleri gerekmektedir. Bu, performansı izlemek ve operasyonları etkili bir şekilde yönetmek için sistemlerin uygulanmasını içerir. Ayrıca, insan varlığı azaldıkça veya hataya açık görevler arttıkça, karmaşık karar alma ve öngörücü analizler için yapay zekaya (YZ) olan güvenin artması beklenmektedir.

Deloitte tarafından 6.315 şirketin katıldığı 2021 tarihli küresel bir çalışma ile YZ'nın benimsenmesine ilişkin ikna edici içgörüler ortaya koymuştur. Çalışmaya göre, katılımcıların %74'ü YZ'yı üç yıl içinde tüm kurumsal yazılımlarına entegre etmeyi planlamış, %64'ü YZ'nın kendilerine rekabet avantajı sağladığını söylemiş ve %31'i sonraki yıl YZ yatırımlarını artırmayı planlamıştır. Ek olarak, %61'i YZ sistemlerinin üç yıl içinde sektörlerini dönüştüreceğine inanmıştır. Çalışma ayrıca YZ'ya yönelik önemli finansal taahhütleri vurgulamış; 2020'de küresel olarak YZ uygulamalarına 69,9 milyar dolar yatırım yapılmış ve son beş yılda 14.968 yeni YZ odaklı şirket kurulmuştur. 2024 yılına kadar, YZ pazar hacminin 110 milyar dolara ulaşması beklenmekte ve bu da sektörler genelindeki iş operasyonlarına doğrudan ve dolaylı entegrasyonunu vurgulamaktadır (Deloitte, 2021).

Şu anda, YZ uygulamaları en çok teknoloji, telekomünikasyon ve finansal hizmetlerde, ardından otomotiv, profesyonel hizmetler, sağlık hizmetleri ve perakendede yaygındır. Bunların temel endüstriler olduğu göz önüne alındığında, yakın gelecekte tüm sektörlerdeki işletmelerin YZ sistemleriyle giderek daha fazla etkileşime girmesi muhtemeldir.

BT gelişmelerini tahmin ederken, akıllı uç bilgi işlem sistemleri temel yenilikler olarak öne çıkmaktadır. Bu sistemler uzaktan kontrol işlevlerini etkinleştirir ve güvenlik, rutin ve ekipman bakımı, sistem performansı izleme, sanal gerçeklik uygulamaları, envanter yönetimi, yüz tanıma ve gerçek zamanlı sağlık izleme gibi çeşitli alanlarda kullanılır. Etkileri özellikle trafik yönetimi, sağlık hizmetleri, ulaşım, lojistik ve bankacılık gibi sektörlerde belirgindir (Kışlakçı ve Durgun, 2021).

BT uygulamalarının sektörlere göre değiştiğini ve burada belirtilen örneklerin yalnızca bir anlık görüntü olduğunu, çünkü her gün yeni teknolojilerin ortaya çıktığını belirtmek önemlidir. Geleceğe dair daha net bir bakış açısı sağlamak için her sektör için ayrıntılı analiz ve tahmin yapılmalıdır. Ayrıca, bu teknolojiler birbirine bağımlıdır; bir alana yapılan yatırımlar diğerlerini önemli ölçüde etkileyebilir. Bu birbirine bağlı sistemler geliştikçe, toplu olarak BT'nin ve uygulamalarının geleceğini şekillendireceklerdir (Altı, 2022).

3. ÖRGÜTSEL ÖĞRENME KAVRAMI

3.1. Öğrenme Kavramı

İnsanlar yaşamları boyunca doğal olarak iletişim ve etkileşim içinde olan varlıklardır. Bireyler ve çevreleri arasındaki bu dinamik ilişki, insan doğasının doğuştan gelen merakından ve bilinmeyen keşfetmeye yönelik sürekli bir dürtüden kaynaklanır. Sonuç olarak, insanlar çevrelerine uyum sağlamak için sürekli çabalarlar ve bu da doğal olarak öğrenmeyi teşvik eder. Öğrenme kavramı üzerine literatür incelendiğinde, konunun eğitimciler, psikologlar ve iş profesyonelleri tarafından araştırıldığı ortaya çıkar. Bunlar arasında psikologlar öğrenme üzerine ilk araştırmayı yürütmüşlerdir (Budak, 2000).

Önceki çalışmalar incelendiğinde, öğrenmenin çeşitli tanımları ortaya çıkar. Örneğin, öğrenme, çevresel faktörlerden etkilenen ve hayatta kalmaya ve devamlılığa katkıda bulunan bilgi edinme gelişim sürecini içeren işlevsel bir kavram olarak tanımlanmıştır (Töremen, 2001). Başka bir tanım, öğrenmenin birikmiş deneyimler yoluyla bilgi oluşturmayı içerdiğini ileri sürer. Ek olarak, öğrenme, bireylerin kavramsal akıl yürütme, deneyimler ve pratik uygulamalara dayalı olarak inançlarını değiştirdiği bir süreç olarak tanımlanmıştır (Başar, 2024).

Bu bakış açılarını sentezleyerek öğrenme, bireylerin deneyim kazandığı ve nihayetinde davranışlarını etkilediği bir süreç olarak özetlenebilir. Öğrenmenin temel amacı, mevcut durumdan duyulan memnuniyetsizliği sorgulayarak ve yeni davranışları teşvik ederek değişimi başlatmaktır. Avcı (2005)'ya göre, aşağıdaki değişikliklerden bir veya daha fazlası meydana gelirse öğrenmenin varlığı tespit edilebilir:

- Daha önce bilinmeyen bir kavram hakkında bilgi veya anlayış kazanmak.
- Daha önce elde edilemeyen bir davranışı gerçekleştirme becerisi edinmek.
- Mevcut bilgi, beceri, kavram ve davranışları yeni bir bakış açısıyla bütünleştirmek.
- Yeni edinilen bilgi, beceri ve davranışları etkili bir şekilde uygulamak.

Öğrenme hem bireyler hem de kuruluşlar için önemli bir rol oynamaktadır. Bireyler, çevrelerine uyum sağlamak ve durgunluktan kaçınmak için yeni davranışlar geliştirmeye çalışırlar. Benzer şekilde, kuruluşlar da hızla değişen bir dünyaya ayak uydurmayı, rakiplerini geride bırakmayı ve karlılık elde etmeyi hedeflerler. Bu nedenle, öğrenme, değişimi ve ilerlemeyi yönlendirmek için vazgeçilmez bir süreç haline gelir (Başar, 2024).

3.1.1. Öğrenme Yaklaşımları

Psikologlar, eğitimciler ve iş profesyonelleri de dahil olmak üzere öğrenmeyi araştıran araştırmacılar, öğrenme sürecini açıklamak için çeşitli yaklaşımlar önermişlerdir. Öğrenme teorileri olarak bilinen bu yaklaşımlar, bilim insanları tarafından farklı şekilde kategorize edilmiştir. Bazıları bunları iki ana gruba ayırır: bilişsel öğrenme yaklaşımları ve davranışsal öğrenme yaklaşımları. Diğerleri bilişsel, davranışsal, duygusal ve beyin temelli öğrenme yaklaşımları olmak üzere dört grup önermektedir (Senemoğlu, 2002). Netlik ve basitlik için, öğrenme yaklaşımları genellikle üç ana kategoriye ayrılır (Işık, 2017):

Davranışsal Öğrenme Yaklaşımı: 1970'lerden önce, öğrenme üzerine yapılan çoğu çalışma öncelikle insan eylemlerini gözlemlemeye ve bu davranışları tetikleyen faktörleri belirlemeye odaklanıyordu. Davranışsal öğrenme yaklaşımında, gözlemlenen davranış bireylerin eylemlerini etkileyen belirli uyaranlardan kaynaklanır (Kater, 2020). Bu teori, öğrenmeyi belirli bir uyarana verilen tepki olarak görür ve davranış, dışsal bir uyarıya tepki olarak açıklanır.

Davranışsal öğrenme yaklaşımı iki temel türü içerir: klasik koşullanma ve edimsel koşullanma (Işık, 2017). Klasik koşullanmada, bir birey bir uyarana verilen tepkiyi aynı anda meydana gelen başka bir uyarana ilişkilendirir. Pavlov'un köpeklerle yaptığı ünlü deneyler, öğrenmenin uyarana ve tepki arasındaki basit bir bağlantıya indirgendiği bu sürecin başlıca bir örneğidir.

Öte yandan, edimsel koşullanma, bir zorlukla karşılaşıldığında sergilenen kendiliğinden davranışları içerir. Burada, ceza ve pekiştirme gibi yöntemler, istenmeyen davranışların tekrarlanmasını engelleyerek bu tür davranışları şekillendirmek ve düzenlemek için kullanılır. Bu nedenle, davranışsal öğrenme teorileri, öğrenene daha az vurgu yaparken çevresel uyaranların kritik rolünü vurgular.

Bu teoriyi destekleyen birçok deney hayvanlar üzerinde yürütülmüş ve daha geniş genellemelere yol açmıştır (Özden, 1999). Hoy ve Miksel'e göre, davranışçı öğrenme için aşağıdaki koşullar gereklidir (Işık, 2017):

- Açık başarılar mevcut olmalıdır.
- Kazanıldığında övgü verilmelidir.
- Teşvik, bireyin yetenekleri ve sınırlarıyla uyumlu olmalıdır.
- Beceriler desteklenmelidir.
- Olumlu davranışlar tanınmalı ve takdir edilmelidir.
- Hedefler açık ve spesifik olmalıdır.
- Seçime izin veren farklı seçenekler sunulmalıdır.
- Uygun cezalar yanlış davranışları ele almalıdır.

Bilişsel Öğrenme Yaklaşımı: 1912 ile 1913 yılları arasında, davranışsal yaklaşımın savunucuları, öğrenmenin uyarılar ve tepkilerin etkileşimi yoluyla gerçekleştiğini öne sürdüler. Aynı dönemde, "Gestalt Psikologları" olarak bilinen bir grup Alman araştırmacı, yalnızca gözlemlenebilir davranışlara odaklanmak yerine öğrenmede yer alan bilişsel süreçleri keşfetmeye başlamıştır. Çalışmaları, bilişsel öğrenme teorilerinin temelini oluşturmuştur (Kater, 2020). Davranışsal bakış açısının aksine, bilişsel yaklaşım bireyin algı, bellek ve muhakeme gibi zihinsel süreçlerine vurgu yapmaktadır (Cüceloğlu, 1997). Davranışsal yaklaşım öğrenmeyi davranışsal değişim olarak ele alırken, bilişsel yaklaşım bu değişimleri içsel zihinsel süreçlerin dışsal ifadeleri olarak görülmektedir (Senemoğlu, 1997). Bilişsel öğrenme modellerine örnek olarak sosyal öğrenme teorisi, kavrayarak öğrenme ve gelişimsel aşama modelleri verilebilir.

Bilişsel öğrenme stratejilerini etkili bir şekilde uygulamak için Woolfolk aşağıdaki ilkeleri önermektedir (Işık, 2017):

- Önceki öğrenmeler algıyı ve dikkati yönlendirmelidir.
- Öğrenenlerin temel bilgilere odaklanmaları desteklenmelidir.
- Kaynak ve bilgilerdeki sınırlamalar dikkate alınmalıdır.
- Öğrenenlerin sembol kullanımı teşvik edilmelidir.
- Ezbercilikten ziyade anlamaya vurgu yapılmalıdır.

Yapılandırmacı Öğrenme Yaklaşımı: Yapılandırmacı yaklaşım öğrenmeyi yalnızca bilgi aktarımı olarak değil, bireylerin anlayışlarını aktif olarak test etmeye ve geliştirmeye teşvik edildiği bir süreç olarak açıklar (Işık, 2017). Bu teori, bireylerin bilgilerini çevrelerindeki deneyimlere ve etkileşimlere dayanarak oluşturduklarını ileri sürer. Yapılandırmacı stratejileri etkili bir şekilde uygulamak için aşağıdaki hususlar dikkate alınmalıdır (Işık, 2017):

- Öğrenmeyi kolaylaştırmak için birden fazla strateji geliştirilmelidir.
- Eleştirel düşünmeyi ve problem çözme teşvik eden ortamlar yaratılmalıdır.
- Bireylerin kendileriyle ve çevreleriyle etkileşimleri teşvik yoluyla desteklenmelidir.

3.1.2. Öğrenme Biçimleri (Kaynakları)

Öğrenme stilleri, öğrenme sürecinin gerçekleştirilebileceği çeşitli yöntem ve araçları ifade eder. 1993 tarihli bir çalışmada, Dodgson örgütsel öğrenme stillerini dört türe ayırmıştır (Çeçe, 2023):

Geçmiş Hatalardan Ders Çıkarma

Bireyler olumsuz durumlarla karşılaştıklarında, olumlu sonuçlarla karşılaştıklarında olduğundan daha rasyonel ve çözüm odaklı bir yaklaşım benimserler. Zor zamanlarda, insanlar zorluğun üstesinden gelmelerine yardımcı olabilecek çeşitli seçenekleri değerlendirme ve en mantıklı seçimi yapma eğilimindedir. Bu problem çözme süreci hafızalarına yerleşir ve deneyimi değerli bir hayat dersine dönüştürür. Benzer şekilde, bu davranış örgütlerde de yansıtılır.

Kuruluşlar genellikle başarılı senaryoları sürekli olarak tekrarlamayı hedeflemezler. Başarı gerçekleştiğinde, kuruluşlar bu yörünge boyunca ilerlemelerini sürdürürler. Ancak başarısızlıkla karşılaştıklarında, aksiliklerin üstesinden gelmek için rotalarını ayarlarlar. Bu adaptasyon, yeni stratejilerin, teknolojilerin, araştırma ve geliştirme (Ar-Ge) girişimlerinin geliştirilmesine veya yeni çalışanların işe alınmasına yol açabilir. Bunu yaparak, kuruluşlar durgunluk tuzağından kurtulur ve operasyonlarına yenilik getirirler. Bu nedenle, kuruluşlar genellikle makul bir risk seviyesini kabul ederler, çünkü başarısızlık gerekli değişim için bir katalizör olabilir.

Sitkin, 1992 tarihli çalışmasında, "orta düzeydeki başarısızlıklar bir şirketin dikkatini potansiyel sorunlara çeker ve onu çözüm aramaya teşvik eder" demiştir. Başka bir deyişle, yönetilebilir düzeydeki başarısızlıklar, kuruluşların sorunları belirlemeye ve çözmeye odaklanmasına yardımcı olabilir ve onları yeniliğe itebilir. Bu kavram, kuruluşların iş dünyasındaki olaylara yanıt olarak davranışlarını ayarlamaya meyilli olduklarını öne süren Cyert ve March'ın 1963 tarihli çalışması tarafından da desteklenmektedir (Çeçe, 2023).

Pınar (1995) başarısız deneyimlerden kaynaklanan iki temel gelişim türünü tanımlamıştır:

1. İlk türde, olumlu sonuçlara istemsizce ve başarısızlıkların ardından öngörü olmadan ulaşılır. Bu, genellikle inovasyona odaklanmayan, değişime ihtiyaç olduğunun farkında olmayan veya performanslarını sonuçlara göre değerlendirmeyen kuruluşlarda görülür. Bu durumda, kuruluş elde edilen başarının farkında değildir.
2. İkinci türde, kuruluş geçmiş başarısızlıklarını değerlendirir ve bu deneyimlerden ders çıkararak aktif olarak yeni süreçler geliştirir. Bu yaklaşım, başarısızlıklarını sürekli olarak değerlendiren ve performansı iyileştirmek için uyum sağlayan öğrenen kuruluşlarda yaygındır.

Karşılaştırma Yoluyla Öğrenme

Karşılaştırma yoluyla öğrenme, genellikle kıyaslama olarak adlandırılır, bir organizasyonun doğrudan karşılaştırmalar yaparak üstün gördüğü başka bir organizasyonun performansına ulaşmaya veya hatta onu aşmaya çalıştığı bir yaklaşımdır. Buradaki temel ilke, organizasyonun mevcut sınırlamalarını kabul etmesi ve daha iyi performans gösteren başka organizasyonların olduğunu fark etmesidir. Bu farkındalık, onları bu başarılı organizasyonların mükemmelliklerine nasıl ulaştıklarını anlamaya yönlendirir.

Uygulamada, genellikle iki tür kıyaslama gözlemlenir. Birincisi, organizasyonu kendi sektöründeki lider kuruluşla karşılaştırmayı içerir. İkinci tür, organizasyonu farklı bir sektördeki en iyi performans gösteren bir kuruluşla karşılaştırır. Yaklaşımdan bağımsız olarak, amaç aynı kalır: karşılaştırılan organizasyonun seviyesine ulaşmak veya onu geçmek. Organizasyon, yıllık raporlar, halkla ilişkiler materyalleri ve danışmanlık raporları gibi etik yollarla karşılaştırma verileri toplayabilir.

Kıyaslama, bir organizasyona çeşitli faydalar sunar. En dikkat çekici olanı, organizasyonun eksik olduğu alanları belirlemeye yardımcı olmasıdır. Ek olarak, yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesini kolaylaştırır, stratejik planlamayı etkiler ve organizasyonun değişikliklere uyum sağlamasını sağlar (Auluck, 2002). Dahası, kıyaslama organizasyona operasyonlarını sistematik olarak değerlendirme ve başkalarından öğrenme fırsatı sağlar. Bu süreç, hem mevcut hem de yeni kaynakları ve yetenekleri optimize ederek artan verimliliğe yol açabilir.

Kıyaslamanın dikkat çekici bir örneği, otomotiv endüstrisinde seri üretim sistemini tanıtan Henry Ford'dur. Ford, üretim tekniklerini bir mezbahada uygulanmasını gözlemledikten sonra benimsemiştir. Çeşitli endüstrilerdeki birçok başarılı yenilik, organizasyonların rakiplerinden veya hatta diğer sektörlerden öğrendiği benzer kıyaslama çabalarından ortaya çıkmıştır (Doğan ve Demirel, 2008). Sonuç olarak, kıyaslama organizasyonların zayıflıklarını fark etmelerini ve kendilerine sunulan en iyi uygulamaları benimsemelerini sağlamaktadır.

Müşterilerden Öğrenme

Bir ürünü veya hizmeti doğrudan kullanan müşteriler, deneyimlerine dayalı içgörülü eleştiriler sunan en nesnel değerlendiriciler olarak kabul edilir. Ürün veya hizmetle etkileşime girmiş bir müşteri, onu hiç kullanmamış bir müşteriden daha ayrıntılı bilgiye sahiptir. Bu geri bildirim, bilgili bir kaynaktan dürüst bir değerlendirme sağladığı için kuruluşlar için paha biçilmezdir.

Müşterilerin, kuruluşun gözden kaçırmış olabileceği eksiklikleri belirtme olasılığı yüksektir. Kuruluş, bu sorunları ele alarak ürünü veya hizmeti iyileştirebilir ve hem maddi hem de maddi olmayan faydalar sağlayabilir. Bir kullanıcıdan gelen geri bildirim daha önemlidir çünkü doğrudan deneyime dayanır ve bu da kuruluşun tekliflerini iyileştirmesine ve genel performansını artırmasına olanak tanır sağlar (Başar, 2024).

Birlikte Öğrenmeyi Öğrenme

Bir birey nadiren kendi kendine yeterli olur ve her zaman çevresiyle etkileşime girer. Birinin her şeyi bağımsız olarak öğrenebilmesini beklemek gerçekçi değildir; kaçınılmaz olarak bilgi veya kaynak eksikliği yaşadıkları durumlarla karşılaşacaklardır. Bu dinamik, kuruluşlar içinde çok önemlidir. Bireyler kendi sınırlamalarını fark ettiklerinde, doğal olarak çevrelerindeki diğer insanlarla iletişim

kurmaya ve etkileşime girmeye eğilimlidirler. Bu bilgi ve deneyim alışverişi, bireylerin kişisel ve profesyonel olarak büyümelerini ve organizasyonun bir bütün olarak faydalanmasını sağlar.

Birlikte öğrenmeyi öğrenmek, bir ekip veya grup içinde deneyim ve bilgi paylaşımını, işbirlikçi bir ortam yaratmayı içerir. Bu süreç boyunca, bireyler birbirlerinin gelişimine katkıda bulunur ve organizasyon içinde bir güven duygusu oluşturur. Grup ve organizasyon düzeylerinde, bu yaklaşım organizasyonun dış yeniliklerin farkında olmasını ve eksikliklerini yeni bakış açıları ve fikirlerle giderebilmesini sağlar (Başar, 2024).

3.1.3. Öğrenmeyi Etkileyen Faktörler

Öğrenme, bir bireyin davranışını, bilgisini ve becerilerini geliştiren bir süreçtir. Sadece birey için değil, aynı zamanda dahil oldukları organizasyon için de önemlidir. Öğrenme sürecini etkileyen birkaç temel bileşen vardır; bunlar arasında birey, eğitmen, öğrenme ortamı, öğrenme eylemi ve öğrenmenin sonuçları bulunur. Bu bileşenler etkileşime girer ve genel öğrenme deneyimini önemli ölçüde etkiler. Öğrenmeyi etkileyen faktörler üç ana gruba ayrılabilir: (Seven ve Engin, 2010)

Öğrenenle İlgili Faktörler

Bu kategori, bireyin öğrenme sürecine etkili bir şekilde katılmak için sahip olması gereken özellikleri ve nitelikleri kapsar. Bu özellikler aşağıdaki gibi özetlenebilir (Seven ve Engin, 2010):

- **Türlere Özgü Varoluş:** Bir bireyin istenen öğrenme davranışını gösterebilmesi için belirli biyolojik özelliklere ve kapasitelere sahip olması gerekir. Bu içsel özellikler öğrenme süreci için olmazsa olmazdır ve öğrenmenin ne kadar iyi gerçekleştirilebileceğini önemli ölçüde etkilemektedir.
- **Olgunlaşma:** Öğrenenin etkili öğrenmenin gerçekleşmesi için belirli bir yaşa ve bilişsel olgunluk düzeyine ulaşması gerekir. Örneğin, bir bebek genellikle 9 ila 12 aylıkken yürümeye çalışmaya başlar. Ancak, yaş tek başına öğrenme için yeterli değildir; zihinsel olgunluk da çok önemlidir. Bir birey gerekli yaşa ulaşmış ancak bilişsel gelişimi eksikse öğrenme gerçekleşmeyebilir.
- **Genel Uyarılma Durumu:** Bu, bir bireyin deneyimlediği dış uyaranların derecesini ifade eder. Düşük dış uyaran alan bir birey düşük uyarılma

durumunda olabilirken, aşırı miktarda uyaran yüksek uyarılmaya yol açabilir. Optimum öğrenme için orta düzeyde uyarılma gerekir. Hem çok az hem de çok fazla uyarılma, uyku veya panik gibi durumlarda görüldüğü gibi öğrenmeyi engelleyebilir.

- **Motivasyon:** Motivasyon, özellikle öğrenme söz konusu olduğunda, bir bireyin eylemlerinin arkasındaki itici güçtür. Motive olmuş bireylerin sürece gönüllü olarak katılma olasılıkları daha yüksektir, bu da öğrenmeyi hem daha kolay hem de daha üretken hale getirir. Zorunlu öğrenmenin aksine gönüllü öğrenme genellikle daha etkilidir ve daha iyi uzun vadeli sonuçlara yol açar. Bireyler gerçekten ilgilendikleri için öğrendiklerinde, süreç daha değerli ve keyifli hale gelir.
- **Önceki Deneyimler:** Önceki bilgi veya geçmiş deneyimler öğrenme sürecini kolaylaştırabilir veya engelleyebilir. Bir bireyin önceki deneyimleri alakalı ve destekleyiciyse, öğrenmeyi kolaylaştırabilirler. Ancak, bu deneyimler alakasızsa veya yanlış anlamalar yaratıyorsa, öğrenmeyi daha zor hale getirebilirler.
- **Dikkat:** Kişinin bilincini belirli bir göreve veya konuya odaklama yeteneği, öğrenmede önemli bir faktördür. Konsantrasyon ve dikkat, yeni bilgileri işlemek ve saklamak için gereklidir. Bu nedenle, bir bireyin dikkat süresi, ne kadar etkili bir şekilde öğrendiğinde önemli bir rol oynamaktadır.

Öğrenme Yöntemlerini Etkileyen Faktörler

Öğrenen özelliklerinin öğrenme sürecindeki önemli rolüne ek olarak, kullanılan öğretim yöntemleri de önemli bir rol oynar. Öğretimle ilgili faktörlerin çoğu, öğrenenle bağlantılı olanlara benzese de bunlara burada tekrar değinmek gereksiz olacaktır. Bunun yerine, bu bölüm öğrenme yönteminin kendisiyle ilişkili faktörlere odaklanacaktır. Öğrenme yöntemi, öğrenmenin gerçekleştiği yaklaşım veya süreci ifade eder ve öğrenen ve öğretmenin özellikleri kadar etkilidir. Hem öğrenen hem de öğretmen etkili öğrenme için gerekli özelliklere sahip olsa bile, yöntem seçimi sürecin başarısını önemli ölçüde etkileyebilir. Bu nedenle, bu yöntemle ilgili faktörleri tanımak ve anlamak öğrenme deneyimini büyük ölçüde artırabilir. Bu faktörler şunları içerir (Başar, 2024):

- **Konu Yapısı:** Farklı içerik türleri, öğrenmeye yönelik farklı yaklaşımlar gerektirebilir. Bazı konular bölümler halinde daha iyi incelenirken, diğerleri daha etkili bir şekilde bütünsel olarak ele alınır. Konunun yapısını baştan anlamamak öğrenme sürecini engelleyebilir. Bu nedenle, çalışmayı konunun yapısına göre düzenlemek öğrenme sürecinin daha etkili bir şekilde ilerlemesine yardımcı olur.
- **Öğrenmeye Ayrılan Zaman:** Öğrenme için ayrılan zaman, doğrudan incelenen konunun doğasından etkilenir. Bazı konular yoğun çalışma gerektirebilirken, diğerleri aralıklı öğrenme seanslarından faydalanabilir. Öğrenme verimliliğini en üst düzeye çıkarmak için uygun zaman dağılımını seçmek kritik öneme sahiptir. Örneğin, sürekli odaklanma gerektiren bir konuyu parçalı çalışma dönemlerine bölmeye çalışmak gereksiz tekrarlara ve kafa karışıklığına neden olabilir. Bu nedenle, çalışma süresinin dikkatli bir şekilde planlanması öğrenme sürecinde önemli bir faktördür.
- **Geri Bildirim:** Geri bildirim, öğrenme süreci tamamlandıktan sonra amaçlanan çıktıların gerçek sonuçlarla uyumlu olup olmadığını değerlendirmeyi ifade eder. Herhangi bir öğrenme sürecinde hayati öneme sahiptir, çünkü bireyin istenen anlayış düzeyine ulaşp ulaşmadığını değerlendirmesine olanak tanır. Geri bildirim, öğrenmenin yeterli olup olmadığı konusunda değerli içgörüler sağlar ve öğrenme deneyimini şekillendirmede önemli bir faktördür.

Öğrenme Materyalleriyle İlgili Faktörler

Öğrenme sürecinde kullanılan ortam ve materyaller, birey ve öğretim yöntemleri kadar önemlidir. Öğrenme ortamının kendisi, etkili iletişime elverişli olması gereken bir bağlamdır. Öğrenme sürecinin başarılı olması için, içinde gerçekleştiği bağlam, iyi iletişimin gerçekleşmesi için gerekli özelliklere sahip olmalıdır. Öğrenme materyalleriyle ilgili faktörler şunları içerir (Başar, 2024):

- **Algısal Ayırt Edilebilirlik:** Bu, bireyin öğrenme materyallerini çevresindeki diğer uyarlardan ayırt etme yeteneğini ifade eder. Materyaller, öğrenme sürecine yardımcı olmak için fark edilebilir ve dikkat çekici olmalıdır.
- **Anlamsal İlişkilendirme:** Bu faktör, yeni öğrenme materyallerini mevcut bilgiyle ilişkilendirmeyi içerir. Yeni konu ile önceki bilgi arasında ilişki kurmak, bireyin bilgileri anlamasını ve hatırlamasını kolaylaştırır. Bu bağlantılar ne kadar güçlüyse, başarılı öğrenme olasılığı o kadar yüksektir.

- **Kavramsal Gruplama:** Bu, konuyu şematik veya kavramsal bir haritada temsil etmeyi ifade eder ve bireyin bilgileri yapılandırılmış bir şekilde görselleştirmesine yardımcı olur. Kavramsal gruplama, bilgiyi organize etmeye yardımcı olur, daha somut ve anlaşılması daha kolay hale getirir.

Sonuç olarak, öğrenme süreci öğrenen, öğretim yöntemi ve öğrenme materyalleri ile ilgili çeşitli faktörlerden etkilenir. Tüm bu unsurları göz önünde bulundurarak, öğrenme süreci daha etkili bir şekilde planlanabilir ve yürütülebilir ve nihayetinde istenen sonuçlara yol açabilir.

3.1.4. Öğrenme Açısından Örgütler

Bir organizasyon için bilgi, tüm işlevlerini yerine getirmesini sağlayan iç süreçlerin temel bileşeni olarak hizmet eder. Yapısı içinde bilginin yaratılmasını, kullanılmasını ve dönüştürülmesini anlayamayan bir organizasyon, net bir vizyon ve misyondan yoksundur. Bu nedenle, bilgi herhangi bir organizasyon için önemli bir ilk adımdır. Hatta bazıları bir organizasyonu yaşayan bir organizmaya benzeterek, onun doğduğunu, büyüdüğünü, geliştiğini, olgunlaştığını ve sonunda öldüğünü vurgular. Bu kavram, organizasyon çalışmaları alanında "istekli organizasyon" olarak bilinir. Bu nedenle, bilgi bir organizasyon içindeki öğrenme sürecinin başlangıç noktasını temsil eder. Bu kavramı desteklemek için McGill, Slocum ve Lei (1992), örgütsel öğrenmenin dört aşamasını içeren örgütsel gelişim süreçlerinin bir kategorizasyonunu önermiştir (Çeçe, 2023):

Bilen Örgüt

Bilen örgüt, örgütler ve çevreleri arasındaki ilişkinin ilk aşamasını temsil eder. Bilen örgütün temeli klasik yönetim yaklaşımına dayanmaktadır ve bu nedenle klasik yönetim ilkeleri bu tür örgütlere hakimdir. Bilen organizasyonda, genellikle mekanik bir organizasyon yapısı benimseyen rasyonellik ve en iyi çözümlerin peşinde olma vurgulanır. Sonuç olarak, bu organizasyonlar çevreleriyle asgari düzeyde etkileşimde bulunur ve genellikle dış etkilere kapalıdır. Yalnızca kendi yapıları içindeki bilgilere güvenirlir ve yeni zorluklarla başa çıkarken geçmiş organizasyonel deneyimlere bağlıdırlar.

Bilen organizasyonlar dış çevreyle sınırlı etkileşimleri nedeniyle değişikliklere uyum sağlamakta zorlanırlar ve sonuç olarak etkili bir şekilde öğrenemezler. Ancak, çevreleri nispeten istikrarlı kalırsa ve önemli değişikliklerden uzak kalırsa, bu organizasyonlar başarıya ulaşabilir.

Bilen organizasyonlarda, yönetimin birincil rolü çalışanları denetlemek ve yerleşik kurallara uyulmasını sağlamaktır. Bu organizasyonlar eleştirel düşünmeyi engeller, bunun yerine standartlaştırılmış prosedürler ve düzenlemelerin sınırları içinde faaliyet gösterirler. Bilen organizasyonlardaki hakim tutum, organizasyonun kendisinin işlerin nasıl yapılması gerektiği konusunda en iyi anlayışa sahip olduğudur. İş rolleri, uzmanlık alanlarına göre ayrılır ve çalışanlar organizasyon içinde kişisel gelişimden çok kendi tatminlerine odaklanırlar. Sonuç olarak, bu tür organizasyonlardaki çalışanlar genellikle arka planda kalır ve kişisel gelişim aramak yerine yalnızca görevlerini yerine getirirler.

Ayrıca, bilen organizasyonlar içindeki riskten kaçınma ve sıkı kontrol uygulamalarına vurgu, öğrenme sürecini engeller. Bu tür organizasyonlar, dönüştürücü değişimi benimsemek yerine, yalnızca mevcut ürün veya hizmetlerine ayarlama veya ekleme yaparak değişikliklere tepki verme eğilimindedir. Değişim için sınırlı kapsam, organizasyonel öğrenmeyi daha da engeller.

Max Weber'in "Bürokrasi Yaklaşımı", Frederick W. Taylor'ın "Bilimsel Yönetim Yaklaşımı" ve Henri Fayol'un "Yönetim Süreci" gibi akademisyenlerin teorileri, bilen organizasyonun anlaşılmasına önemli ölçüde katkıda bulunmuştur (Altıntaş, 2019). Bu teorisyenler, bilen organizasyonun ilkeleriyle uyumlu olan bir soruna her zaman "en iyi" çözümün olduğu kavramını vurgulamışlardır.

Anlayan örgüt

1970'lerden sonra, teknolojik gelişmeler ve küresel değişimler tüketici taleplerini ve davranışlarını önemli ölçüde değiştirdi. Bu değişim, üreticilerin geleneksel yöntemlerin ötesine geçen yeni bir yaklaşım benimsemesine yol açtı. Neo-klasik yaklaşım, odak noktasının daha çok işin kendisi olduğu klasik yaklaşımdan farklı olarak, temel değer olarak insanları vurgulamıştır.

Organizasyonları anlamak, organizasyon kültürünün değerleriyle birlikte tüm çalışanlar tarafından anlaşılması ve benimsenmesi gerektiğini öne süren neo-klasik yaklaşımla uyumludur. Organizasyonları anlamakta, kültür, organizasyon içinde ve dış

çevresinde istikrarı korumak ve sürekliliği sağlamak için kritik bir araç haline gelir. Sonuç olarak, organizasyonları tanımada baskın olan katı kuralların aksine, organizasyonları anlamak organizasyon kültürüne daha fazla vurgu yapar. Bu değişim, organizasyon içinde daha fazla çalışan katılımını ve bağlılığını teşvik eder.

Dahası, örgütleri anlamak, neo-klasik bakış açısının değerlerini yansıtan, çalışanlarının koşullarına ve değer sistemlerine göre gelişen insan merkezli bir yaklaşım benimser. Örgütleri anlamamanın temel bir özelliği, örgüt kültürünün tüm üyeler tarafından iyi anlaşılmasıdır. Ancak, örgütleri anlamaya yönelik bir eleştiri, çalışanlarının öncelikle örgütün kültürü aracılığıyla uyum sağlamasıdır; bu da yerleşik kültürel normlarla uyuşmayan değişikliklerden öğrenme yeteneklerini sınırlayabilir. Bu, mevcut kültürü zorlayan değişikliklerle karşı karşıya kaldıklarında örgütsel öğrenmeyi engelleyebilir (Basım vd., 2009).

Düşünen Örgüt

Düşünen örgütler, önceki aşamalarla ortak bir hedefi paylaşır: sorunları acilen çözmek ve bunları hızla ortadan kaldırmak. Ancak, sorunların altında yatan nedenleri belirlemeye ve ele almaya odaklanmazlar. Düşünen örgütlerde, sorunlar semptomları ele alan çözümler uygulanarak tanınır ve düzeltilir, ancak kök nedenler araştırılmaz veya ele alınmaz (Altıntaş, 2019). Bu örgütler, mevcut sorunlara anında çözümler sunmaya öncelik verir ve yöneticilerini bu şekilde sorunları etkili bir şekilde ele almaları için eğitir (Atıgan, 2014). Esasen, düşünen örgütler, sorunların ardındaki daha derin sorunları keşfetmeden hızlı, düzeltici önlemler uygulamaya odaklanırlar.

Öğrenen Örgüt

Öğrenen örgütler, gelişim sürecinin son aşamasını temsil eder. Bu örgütler, önceki tüm aşamaları başarıyla geçmiştir ve öğrenmeye, bunu örgütsel kültürlerine yerleştirerek yüksek bir öncelik verirler. Öğrenen örgütlerde, öğrenme kapasitesi belirli bir departman veya grupta sınırlı olmayıp tüm örgütte yaygındır. Öğrenme yalnızca değişime verilen bir yanıt değildir; bu örgütler, değişime aktif olarak katılır, ona uyum sağlar ve en önemlisi onu dönüştürür (Arslan ve Demirci, 2015).

Öğrenen organizasyonlar içindeki iletişim açıklık ve şeffaflıkla karakterize edilir. Çalışanlar diğer paydaşlarla ve dış taraflarla özgürce iletişim kurmaya teşvik edilir ve çeşitli kaynaklardan öğrenme fırsatları teşvik edilir. Bu açık iletişim ortamı organizasyonun sürekli olarak evrimleşme ve gelişme yeteneğini artırır.

Sonuç olarak, öğrenen organizasyonlar birkaç belirgin özellik nedeniyle öne çıkar (Braham, 1998):

- Öğrenme her organizasyonel aktiviteye entegre edilmiştir.
- Öğrenme anında gerçekleşmeyen uzun vadeli bir süreçtir.
- İş birliği, organizasyon içindeki tüm ilişkilerin temelidir.
- Yaratıcılık ve yenilikçilik, organizasyonun yaklaşımının merkezinde yer alır.
- Organizasyon hem başarılı hem de başarısız geçmiş deneyimleri yansıtır ve bu içgörülerini gelecekteki uygulamaları iyileştirmek için kullanır.

3.1.5. Öğrenme Düzeyleri (Türleri)

Öğrenme kavramı 3 düzeyde gündeme gelmektedir (Çeçe, 2023):

Bireysel Öğrenme

Öğrenme, bireylerin çevreleriyle etkileşime girmelerini, bunun farkına varmalarını ve hayatlarını sürdürmelerini sağladığı için onlar için önemlidir. Kurumsal düzeyde, bireysel öğrenme kurumsal öğrenme için temel adım görevi görür. Bireysel öğrenme olmadan, kurumsal öğrenme gerçekleşemez. Ancak, bireysel öğrenmenin otomatik olarak kurumsal öğrenmeye yol açmadığını belirtmek önemlidir. Başka bir deyişle, kurumsal öğrenme yalnızca bireysel öğrenmenin varlığıyla garanti edilmez. Bunun yerine, bireyler tarafından edinilen bilginin meslektaşlar arasında paylaşılması ve organizasyon genelinde yayılmasıyla gerçekleşir (Senge, 2013). Bu nedenle, bireysel öğrenme kurumsal öğrenme için bir ön koşuldur, ancak mutlaka bununla sonuçlanmaz.

Literatürde, çeşitli araştırmacılar bireysel öğrenmeye ilişkin farklı yorumlar sunmaktadır. Örneğin, Redding ve Cartalenello (1994), bireysel öğrenmeyi planlama, eylem, düşünme ve uyum olmak üzere dört aşamadan oluşan bir süreç olarak tanımlamıştır. Öte yandan Kolb, bireysel öğrenmeyi açıklamak için deneyimsel öğrenme kavramını kullanmıştır. Bu arada, Kim (1993) bireysel öğrenmeyi dört adımla tanımlamıştır: gözlem, değerlendirme, tasarım ve uygulama (Aktaran: Altıntaş, 2019). Farklı çerçevelere rağmen, bireysel öğrenme genel olarak kişisel deneyimlere dayalı bilginin yaratılması, bu bilginin zihinde hatırlanması ve değerlendirilmesi ve gerçek yaşam durumlarında uygulanması süreci olarak anlaşılabilir (Işık, 2020).

Bu süreç, bir bireyin çevreyle etkileşimleri üzerine düşünmesini ve bu deneyimleri geçmiş bilgilerle ilişkilendirmesini içerir. Deneme ve yanılma yoluyla, bireyin davranışı değişir ve yeni içgörülerin veya bakış açılarının oluşmasına yol açar. Bir bireyin bir durumla karşılaştığında tutumunda veya yaklaşımında meydana gelen dönüşüm, bireysel öğrenmenin temelini oluşturur.

Bireyler, edindikleri bilgiyi örgüte aktararak örgütsel öğrenmede önemli bir rol oynarlar. Bu nedenle, bireysel öğrenme, hem iç hem de dış çevresel değişikliklere uyum sağlamalarını sağladığı için örgütlerin hayatta kalması için hayati öneme sahiptir.

Takım Öğrenimi

Bireysel düşünme, üretme ve öğrenmeye ek olarak, bir organizasyon içindeki her takım, organizasyonel zorlukları değerlendirme ve ele alma kapasitesini geliştirmelidir. Bir organizasyonun gelişip büyümesi için mevcut sorunların üstesinden gelmeli ve olumsuz etkileri ortadan kaldırmalıdır. Takım öğrenimi, bireylerin edindiği bilginin bir sonucu olarak ortaya çıktığı için bireysel öğrenmeyi izleyen bir adımdır. Watkins ve Marsick'e (1993) göre, takım öğrenimi, bireylerin kazandıkları becerileri ve bilgileri takım içindeki takım arkadaşlarıyla paylaştığı süreçtir (Aktaran: Altıntaş, 2019). Bu bakış açısından, takım öğrenimi, takım üyeleri arasında kişisel içgörülerin ve uzmanlıkların paylaşılması eylemi olarak tanımlanabilir ve bu da takım içinde kolektif bir anlayışa ve paylaşılan bilgiye yol açar.

Takım öğrenimi, bilgi çağının ve bilgi tabanlı sistemlerin önemini vurgulayan toplumlar için özellikle önemlidir (Altıntaş, 2019). Bu süreçte bireyler iş birliği yapar, zayıflıklarını belirler ve bunları birlikte geliştirmeye çalışır. Amaç, başarılı olmak için mevcut becerilerini ve yeteneklerini geliştirmektir. Her birey, ekibin kolektif hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmak için bilgi ve yeteneklerini katkıda bulunur. Bireysel öğrenmeden ekip öğrenmesine geçiş, bireyler bu işbirlikçi öğrenme sürecinin tek başına öğrenmeden daha büyük faydalar sunduğunu fark ettiğinde gerçekleşir.

Ekip öğrenmesinin organizasyonlar içinde başarılı olması için birkaç temel koşulun karşılanması gerekir. İlk olarak, ekibin ortak bir vizyonu, misyonu ve net hedefleri olmalıdır. Ekip üyeleri arasında yaratıcılığı teşvik eden etkili iletişim ve sürekli etkileşim de önemlidir. Dahası, ekip şeffaf süreçlerle sürekli öğrenmeye kendini adanmalıdır. Buna bilgi paylaşımı, kararların gerekçelendirilmesi, fikir birliğine varılması ve net, anlaşılır iletişim kullanılması dahildir. Tüm bu adımlardaki şeffaflık, öğrenme sürecinin başarılı bir şekilde ilerlemesi için hayati önem taşıyan ekip üyeleri arasında güven oluşturur. Işık'a (2020) göre, etkili ekip öğrenmesi için üç temel koşul şeffaflık, iletişim ve entegrasyondur. Bu nedenle, ekip öğrenmesi yalnızca bireysel öğrenmeyi desteklemekle kalmaz, aynı zamanda kurumsal öğrenmeye bir köprü görevi görür. Protost ve Büchel (1997), takım öğrenmesinin bireysel ve örgütsel öğrenme arasında bir bağlayıcı görevi gördüğünü vurgulamaktadır (Aktaran: Işık, 2020). Bu nedenle örgütler için kritik öneme sahiptir ve motivasyonu da artırabilir, örgütsel dinamizm açısından önemli bir rol oynayabilir.

Örgütsel Düzeyde Öğrenme

Örgütsel öğrenme, öğrenme sürecinin bir sonraki aşaması olarak bireysel ve takım öğrenmesini takip eder. Hem bireysel hem de takım düzeyinde kazanılan bilgi, beceri ve yetkinliklerin örgütsel bağlama aktarılması olarak görülebilir. Örgütsel öğrenmenin önemi, örgütlerin çevresel değişikliklere yanıt vermesine ve yeni yeniliklere uyum sağlamasına yardımcı olma yeteneğinde yatmaktadır. Esasen, örgütsel öğrenme, ekip düzeyinde oluşturulan kolektif anlayışın örgüt genelinde yayılmasını temsil eder. Örgütsel öğrenmenin ayrıntılı tanımı sonraki bölümde tartışılacak olsa da, kısaca paylaşılan bilginin örgüt genelinde yayılma süreci olarak özetlenebilir.

3.2. Örgütsel Öğrenme

Öğrenmenin örgütler için vazgeçilmez hale geldiği tartışmasızdır. Özellikle Sanayi Devrimi'nden sonra, daha önce sadece makine olarak görülen insan işçilerin daha fazla değer kazanması ve paralel olarak bilgi çağına geçişle birlikte öğrenme örgütler için kritik bir rol üstlenmiştir. Örgütsel sermaye artık büyük ölçüde sahip olunan bilgi düzeyiyle belirlenmekte ve bu da bilgiyi bir örgütün değerinin temel ölçüsü haline getirmektedir. Bu bağlamda, çevre örgütleri öğrenmeye öncelik vermeye zorlamaktadır, çünkü bu değişimlere ayak uyduramamak onların çöküşüne yol açabilir. Sonuç olarak öğrenme, örgütlerin çevreleriyle bağlantıda kalmalarını ve rakiplerinin önünde kalmalarını sağlayan önemli bir araç görevi görmektedir (Erat, İmamoğlu ve Ayber, 2022).

3.2.1. Örgütsel Öğrenme Kavramı

Edmonson ve Moingeon'a (1998; Aktaran: Eminoğlu, 2024) göre, örgütsel öğrenme, bir örgüt üyelerinin eylemlerini örgütün sürekli adaptasyonunu kolaylaştıracak şekilde yönlendirmek için bilgileri aktif olarak kullandıkları bir süreçtir. Bu, özellikle kolektif performans ve hedeflere doğru ilerlemeyi değerlendirmek için ilgili bilgileri aramayı ve bunlarla etkileşime girmeyi içerir. Öte yandan, Berends vd., (2003), örgütsel öğrenmeyi, örgüt üyeleri tarafından geliştirilen bilginin paylaşılan bilgi olarak kabul edildiği ve daha sonra örgütsel faaliyetlere uygulanabilen ve potansiyel olarak bu faaliyetlerde değişikliklere yol açan süreç olarak tanımlamaktadır.

3.2.2. Örgütsel Öğrenme Kavramının Tarihsel Gelişimi

Örgütsel öğrenmenin temel modeli, örgütlerin deneyimler biriktirdiğini, bunlardan sonuçlar çıkardığını ve bu sonuçları resmi kurallar ve gayri resmi uygulamalar gibi bilgi depolarında sakladığını ileri sürer. Bu modele göre örgütler, geçmiş deneyimleri güncel olaylarla harmanlayan karmaşık öğrenme süreçleri tarafından şekillendirilir. Örgütsel öğrenme fikri, davranışçılar ve ekonomistler arasındaki tartışmaların teşvikiyle 1950'lerde önemli bir ilgi görmüştür. Ekonomik firma modeli II. Dünya Savaşı sırasında ve sonrasında yaygınlaşmış olsa dahida birçok davranış araştırmacısı bu yaklaşımlardan memnuniyetsizliklerini dile getirmiştir (Eminoğlu, 2024).

March ve Simon (1958), örgütsel kararların sonuçlarının yalnızca çevresel kısıtlamalar tarafından belirlendiğini iddia eden ekonomik modellere meydan okur. Örgütsel davranışın, karar almaya önemli ölçüde öngörülemezlik getiren karmaşık iç süreçlerden etkilendiğini savundular. Argümanlarını desteklemek için çeşitli örgütsel öğrenme kavramlarına atıfta bulundular ve bunu yaparken örgütsel öğrenmede gelecekteki araştırmaları şekillendirecek birçok temel temanın temelini attılar. Örgütlerin tekrarlayan karar alma durumlarıyla karşı karşıya olduklarını ve buna karşılık olarak organize ve karmaşık tepkiler içeren performans programları geliştirdiklerini öne sürdüler (Aktaran: Schulz, 2017).

Örgütsel öğrenmeye vurgu, Cyert ve March (1963) tarafından “A Behavioral Theory of the Firm (Firmanın Davranışsal Teorisi)” adlı eserin yayınlanmasının ardından daha da artmıştır. Örgütleri önemli özerkliğe sahip karmaşık ve uyarlanabilir sistemler olarak tanımladılar. Bu sistemler, iç karmaşıklıkları nedeniyle yalnızca dış kısıtlamalar tarafından belirlenmez. Bu bağlamda, örgütsel öğrenme, örgütlerin belirli operasyonel prosedürleri yeniden kullanma olasılığını ayarlayarak dış şoklara tepki verdiği bir "öğrenme döngüsü" olarak tanımlanmaktadır. Bu süreç, March ve Simon tarafından önerilen performans programlarını yakından yansıtmaktadır (Aktaran: Schulz, 2017).

Örgütsel öğrenme araştırmaları 1960'lar, 1970'ler ve 1980'lerde devam ederken, 1980'lerin sonlarında önemli bir ivme kazanmıştır. Örgütsel rutinler kavramı, özellikle Levitt ve March'ın örgütsel öğrenme fikrini rutin derslerin kodifikasyonu olarak ortaya koymasından sonra, örgütsel öğrenme çalışmasının merkezinde yer alır. Levitt ve March, örgütsel davranış üzerine yapılan araştırmalardan elde edilen örgütsel öğrenmenin temelini oluşturan üç temel gözlem belirlediler. İlk gözlem, bir örgüt

içindeki davranışların rutinlere dayandığıdır. Bu rutinler, örgütlerin nasıl işlediğini tanımlayan biçimleri, prosedürleri, stratejileri, teknolojileri ve anlaşmaları kapsar. Ek olarak, rutinler bu resmi rutinleri destekleyen, zorlayan ve ayrıntılandıran inanç, çerçeve, paradigma, kod, kültür ve bilgi yapılarını içerir. İkinci gözlem, örgütsel eylemlerin geçmişe bağlı olduğudur. Başka bir deyişle, rutinler geleceğe dair tahminlerden ziyade geçmiş deneyimler tarafından şekillendirilir. Üçüncü gözlem, kuruluşların hedef odaklı olduğu ve davranışlarının gözlemlenen sonuçlar ile istenen sonuçlar arasındaki ilişkiden etkilendiğidir. Bu çerçevede, kuruluşlar öğrenenler olarak görülür ve geçmiş deneyimlerden çıkardıkları dersleri gelecekteki davranışları yönlendiren rutinlere kodlarlar (Eminoğlu, 2024).

3.2.3. Örgütsel Öğrenme Süreci

Huber (1991), örgütsel öğrenme kavramını dört ayrı aşamaya ayırarak incelemiştir. Bunlar bilgi edinme, bilgi yayma, bilgi yorumlama ve bilgi depolama ve geri çağırma'dır (Huber, 1991, Aktaran: Demir, 2024).

Bilgi Edinimi: Bilginin edinimi, örgütler içindeki öğrenme sürecinin temel bir bileşenidir. Öğrenme, bilginin toplanması ve güncellenmesiyle başlar ve güncel kalmasını sağlamak için sürekli olarak yönetilmesi gerekir. Bir örgütteki öğrenme süreci, dış bilgi toplamakla sınırlı değildir; aynı zamanda örgüt içindeki bilginin yeniden düzenlenmesi ve incelenmesi ve bu analize dayalı olarak bilinçli kararlar alınmasını da içerir (Aydınlı, 2005).

Bilgi Yayımı: Örgütlerin bilgiyi etkili bir şekilde güncelleyebilmesi ve dağıtabilmesi için üyeler arasında paylaşılması gerekir. Öğrenme, yeni bilginin üretilmesini ve bu bilginin anlaşılmasını teşvik ettiğinde en faydalıdır. Bu süreçte, önceden bilinen teknik detaylar gayri resmî konuşmalar ve raporlarla bütünleştirilir. Bu, edinilen bilginin yayılmasını kolaylaştırır ve özellikle pratik uygulamalarda öğrenmeye ve yeniliklere yol açar. Örgütsel öğrenme genellikle resmi iş tanımları ve gerekliliklerinin ötesinde günlük operasyonların bir yansıması olarak değerlendirilir. Örgütsel öğrenmeyi büyük ölçekte teşvik etmek için, bilginin örgüt genelinde yaygın bir şekilde yayılmasını sağlamak esastır (Aydınlı, 2005).

Bilginin Yorumlanması: Bilgi yorumlama aşamasında, paylaşılması gereken veriler önce düzenlenir ve listelenir. Bu, anlamlı yorumlanması için ortamı hazırlar. Yorumlama veya "çeviri" süreci, paylaşılan bilginin içinde gömülü olan çoklu anlamları ortaya çıkarmayı içerir. Mevcut anlamı belirli bir yapı için uygun bir biçime dönüştürmeye işlevsel bilginin işlenmesi denir. Huber'in (1991) açıkladığı gibi, çalışanların ve ekiplerin mevcut değerleri, yargıları ve inançları, bilgileri nasıl yorumladıklarını ve ona yükledikleri anlamı etkiler. Bu inançlar, bilgiye uygulanan temel kurallar olarak hizmet eder ve onu yapılandırılmış, anlamlı bilgiye dönüştürmeye yardımcı olur. Oluşturulan zihinsel modeller ile yapılan yorumlar arasındaki bağlantı, organizasyonun öğrenme stilini belirlemede kritik bir rol oynar. Bu şekilde, organizasyonlar kapsamlı yapısal öğrenme geliştirebilir ve iç görülü yorumlar üretebilir (Demir, 2024).

Bilgiyi Depolama ve Yeniden Erişim: Organizasyonlarda, bilgi gelecekteki kullanım için organizasyonun hafızasında depolanır. Bazen kurumsal bilgi veya kurumsal genetik olarak adlandırılan bu kurumsal hafıza, bilinçli kararlar almak için olmazsa olmazdır. Karar vericiler yalnızca ham verilere değil, aynı zamanda yorumlanmış ve işlenmiş bilgiye de ihtiyaç duyarlar. Bu bilgiler gözden geçirilir, düzenlenir ve gelecekteki kullanım için kaydedilir. Bazıları mutlaka yazılı olarak belgelenmeyen eğilimleri, deneyimleri, uzmanlaşmış bilgileri ve becerileri belgelendiren raporları içerebilir. Öğrenme, kurumsal hafızanın işleyişinde kritik bir rol oynar. Bilginin kullanılabilir hale getirilmesi, uygulamalar ve kurumsal hafıza işlevleri aracılığıyla gerçekleşir. Bilginin yeniden değerlendirilmesi ve yeniden kullanılması, organizasyonun sürdürülebilirliğini sağlayan bir organizasyonel hafızanın oluşturulması için çok önemlidir (Aydınlı, 2005).

3.2.4. Örgütsel Öğrenmenin Amaçları

Literatür incelendiğinde, örgütsel hedeflerin genel, özel, ekonomik ve sosyal olmak üzere birden fazla bakış açısından incelediği ve ayrıntılı açıklamalar sunduğu ortaya çıkmaktadır. Bu bakış açılarına dayanarak, örgütsel öğrenmenin hedefleri aşağıdaki gibi kategorize edilebilir (Gülmüş, 2023):

- Genel Hedef: Bu, sosyal hizmetlerde çalışan bireylerin konumlarını iyileştirmeyi ve sürdürmeyi, sosyal sorumluluklarını tanımayı, uzun vadeli planlar hazırlamayı ve örgütsel karlılığı sağlamayı içerir.
- Özel Hedef: Burada odak, çalışan memnuniyetini artırmak, çalışan beklentilerini karşılamak ve iş faaliyetlerini yürütürken öneri ve şikayetleri hassasiyetle ele almaktır.
- Ekonomik Hedef: Bu hedef, maksimum verimliliğe ulaşmayı, kurumsal karlılığı sağlamayı, kuruluşu sektöründe lider olarak konumlandırmayı ve sektör içinde bir rehber olarak hareket etmeyi vurgular.
- Sosyal Hedef: Tüketicileri ve çevreyi koruyan politikaların geliştirilmesi ve tarihi ve kültürel mirasa değer verilmesi, kuruluşun sosyal hedefini oluşturur.

Sonuç olarak, kurumsal öğrenmenin genel hedefleri, kuruluşun devamlılığı, karlılığı ve topluma katkısı üzerine odaklanır. Özel hedefler, çalışanları daha yüksek başarı seviyelerine yükseltmeyi amaçlar. Özetlemek gerekirse, kurumsal öğrenmenin amaçları bireysel öğrenmeyle başlamak, takımlara, kuruluşlara ve nihayetinde toplumun tamamına fayda sağlayacak şekilde genişletmektir.

3.2.5. Örgütsel Öğrenmenin Şekilleri

Literatüre göre örgütsel öğrenme türleri genellikle üç ana alanda kategorize edilir: öğrenmenin doğasına dayalı örgütsel öğrenme, öğrenme yöntemine dayalı örgütsel öğrenme ve örgütler içindeki öğrenme düzeyine göre örgütsel öğrenme (Türkay, 2007). Bu bölümde, çalışan motivasyonu, örgütsel öğrenme ve psikolojik sahiplenme arasındaki bağlantıları anlamaya yardımcı olduğu için Türkay'ın çalışmasında tartışılan farklı örgütsel öğrenme türlerinin açıklanması amaçlanmaktadır.

Öğrenmenin Doğasına Dayalı Örgütsel Öğrenme

Literatür, örgütsel öğrenmeyi doğasına göre kategorize ederken çeşitli yorumlar sunmaktadır. Doğasına dayalı örgütsel öğrenme genellikle üç alt kategoriye ayrılır: yapılandırmacı öğrenme, uyarlanabilir öğrenme ve süreç tabanlı öğrenme. Bu yaklaşımlar, örgütler içinde öğrenmeyi anlama ve uygulama konusunda farklı yollar sağlar. Yapılandırmacı Öğrenme, bireyin yeteneklerini, inançlarını, tutumlarını ve önceki deneyimlerini içeren karar alma süreçlerini ifade eder. Bu yaklaşımı kullanarak, örgütsel öğrenen kendi gelişimini ve öğrenmesini teşvik eden faaliyetlerde bulunur. Bu süreçten dolayı zorluklar ortaya çıkarsa, öğrenen bunları çözmek için harekete geçer (Yurdakul, 2004). Uyarlanabilir Öğrenme, bireyler için özel öğrenme deneyimleri oluşturmak amacıyla teknolojiye dayanarak yararlanmaya odaklanan bir yaklaşımdır (Forsyth vd., 2016). Bu yöntemde, örgüt, çalışanların yardımıyla dış çevresel faktörlere uyum sağlayarak, bireylerin öğrenme çıktılarına göre değişiklikler yapmayı amaçlar. Adından da anlaşılacağı gibi, Süreç Tabanlı Öğrenme, bireyin becerilerini, davranışlarını ve alışkanlıklarını rutin örgütsel süreçlerin bir parçası haline getirme çabalarını içerir. Buradaki amaç, bireye öğrenme ve problem çözme yeteneklerini sistematik ve açık bir şekilde nasıl geliştireceğini öğretmek ve sürekli gelişimi teşvik etmektir.

Öğrenme Yöntemine Göre Örgütsel Öğrenme

Örgütsel öğrenmeye yaklaşmanın bir diğer yolu da kullanılan öğrenme yöntemlerini incelemektir. Bu kategori dört alt türe ayrılır (Boud ve Knights, 1996):

Deneyimden Öğrenme: Bu öğrenme biçimi, bireyin kendi inisiyatifiyle yönlendirilir. Öğrenen, doğrudan gözlem ve uygulama yoluyla bilgi toplar. Genellikle öğrenme sürecini teşvik etmek için ödüller ve cezalar gibi yöntemler içerir. Öğrenen, bilgiyi özümsemeye motive olursa, öğrenme kolaylaşır; aksi takdirde daha zor hale gelir.

Karşılaştırmalı Öğrenme: Bu yöntem, bir kuruluş sınırlamalarını fark ettiğinde ve kendisini en iyi rakipleriyle karşılaştırarak iyileştirmeye çalıştığında başlar. Amaç, diğer kuruluşların en iyi uygulamalarından öğrenerek açığı kapatmak ve sektördeki diğerlerinden daha iyi performans göstermektir.

Stratejik Birleşmelerden Öğrenme: Bu yaklaşım, kuruluşların riskleri azaltmak için kaynaklarını ve uzmanlıklarını diğer şirketlerle birleştirmesini içerir. Tamamlayıcı

becerilere veya teknolojilere sahip şirketlerle birleşerek, kuruluşlar kendi eksikliklerini giderebilir ve yeteneklerini geliştirebilirler.

Eğitimle Öğrenme: Bu yöntem, bireylerin becerilerini sürekli olarak geliştirmelerini ve yeni bilgiler edinmelerini sağlayarak büyümeleri ve gelişmeleri için fırsatlar sağlar.

Kuruluşların Öğrenme Düzeyine Göre Örgütsel Öğrenme

Bilginin bir organizasyon içindeki öğrenme sürecinin başlangıç noktasını temsil ettiğini desteklemek için McGill, Slocum ve Lei (1992), örgütsel öğrenmenin dört aşamasını içeren örgütsel gelişim süreçlerinin bir kategorizasyonunu önermiştir (Çeçe, 2023): Bilen, anlayan, düşünen ve öğrenen örgütler.

Bilen örgütün temeli klasik yönetim yaklaşımına dayanmaktadır. Max Weber'in "Bürokrasi Yaklaşımı", Frederick W. Taylor'ın "Bilimsel Yönetim Yaklaşımı" ve Henri Fayol'un "Yönetim Süreci" gibi akademisyenlerin teorileri, bilen organizasyonun anlaşılmasına önemli ölçüde katkıda bulunmuştur (Altıntaş, 2019).

1970'lerden sonra, teknolojik gelişmeler ve küresel değişimler tüketici taleplerini ve davranışlarını önemli ölçüde değiştirdi. Bu değişim, üreticilerin geleneksel yöntemlerin ötesine geçen yeni bir yaklaşım benimsemesine yol açtı. Organizasyon kültürünün değerleriyle birlikte tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi gerektiğini öne süren anlayan örgüt yapısı, neo-klasik yaklaşımla uyumludur.

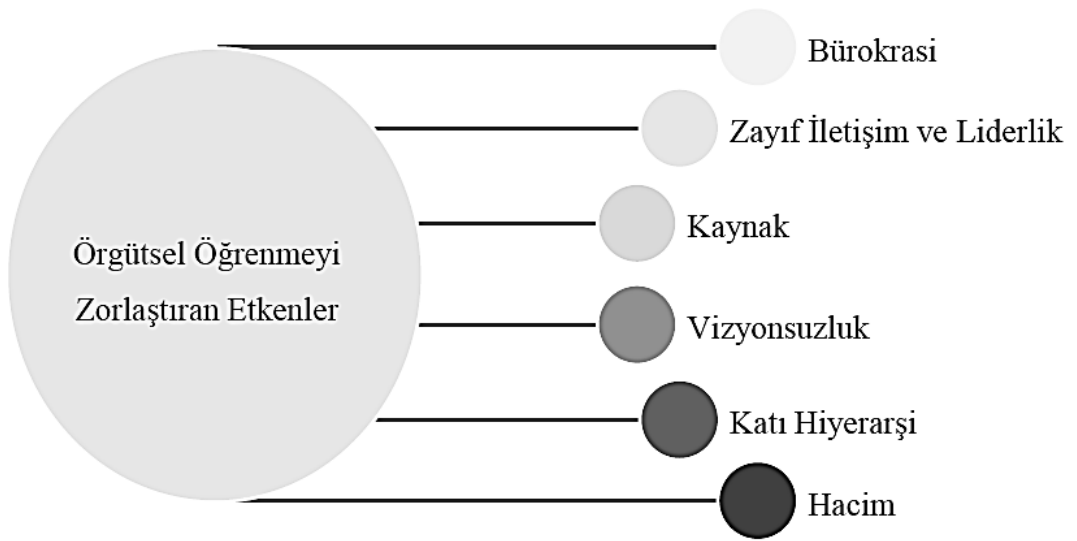
Düşünen örgütlerde, sorunları acilen çözmek ve ortadan kaldırmak hedefi vardır. Ancak, sorunların altında yatan nedenleri belirlemeye ve ele almaya odaklanmazlar (Altıntaş, 2019).

Öğrenen örgütler, gelişim sürecinin son aşamasını temsil eder. Bu örgütlerde, öğrenme örgütsel kültürlerine yerleştirilmiştir. Bu örgütler, değişime aktif olarak katılır, ona uyum sağlar ve en önemlisi onu dönüştürür (Arslan ve Demirci, 2015).

3.2.6. Örgütsel Öğrenmeyi Zorlaştıran Etkenler

Örgütsel öğrenme, birden fazla bireyin ortak bir hedefe ulaşmak için iş birliği yaptığı ve anlamlı öğrenmeyle sonuçlanan kolektif bir süreçtir. Bireysel öğrenmenin aksine, örgütsel öğrenme tek bir kişinin çabalarıyla gerçekleştirilemez. Bilginin bir birey tarafından dağıtılması ve yorumlanmasının ardından gerçekleşir ve daha sonra birey örgüt içindeki diğer paydaşlarla iş birliği yapar. Öğrenme sürecinin etkili olması için

onların katılımı ve desteği çok önemlidir. Başka bir deyişle, örgütsel öğrenme bireyler ve örgütün diğer üyeleri arasındaki uyum ve iş birliğine bağlıdır. Bir örgüt öğrenmeye açık bireyleri çekse bile, çevresel engeller veya liderlikten destek eksikliği gibi öğrenmeyi engelleyen faktörlerin varlığı öğrenme sürecini engelleyebilir. Örgütsel öğrenme bu zorluklara rağmen gerçekleşebilse de örgütün bu engelleri ele alıp ortadan kaldırması daha faydalıdır. Bu engelleri ortadan kaldırarak örgüt daha verimli ve başarılı bir öğrenme ortamı yaratabilir. Örgütsel öğrenmeyi zorlaştıran faktörler Şekil 3.1’de gösterilmiştir (Işık, 2017).



Şekil 3.1: Örgütsel Öğrenmeyi Zorlaştıran Etkenler (Başar, 2024).

3.2.7. Örgütsel Öğrenmenin Türleri

Literatürü incelediğimizde, araştırmacıların örgütsel öğrenmeyi çeşitli şekillerde kategorize ettiği ortaya çıkmaktadır. Örneğin, Argyris ve Schön (1978) örgütsel öğrenmeyi tek döngülü ve çift döngülü öğrenme olarak sınıflandırmış; Fiol ve Lyles (1985) bunu yüksek seviyeli ve düşük seviyeli öğrenme olarak tanımlamış; Bennis ve Nanus (1985) sürdürülebilir ve yenilikçi öğrenme arasında ayırım yapmış; Senge (1990) buna uyum sağlamayı öğrenme ile üretken öğrenme olarak atıfta bulunmuş; Adler ve Clark (1991) birinci seviye ve ikinci seviye öğrenmeyi tartışmış; Stacey (1993) bunu basit ve karmaşık öğrenme olarak kategorize etmiştir (Kabakkaya, 2023). Bu ayrımlar göz önüne alındığında, bu bölüm örgütsel ortamlarda yaygın olarak kabul

görmüş ve sıklıkla kullanılan öğrenme türlerine odaklanacaktır: tek döngülü öğrenme, çift döngülü öğrenme ve üçlü döngülü öğrenme (Altıntaş, 2019).

Tek Döngülü Öğrenme: Argyris ve Schön, 1978 tarihli çalışmalarında tek döngülü öğrenmeyi, bir örgütün mevcut politikalarını ve değerlerini kullanarak hataları belirleyip düzelttiği bir süreç olarak tanımlamıştır (Altıntaş, 2019). Tek döngülü öğrenmede örgüt, normlarını veya değerlerini değiştirmeden kusurları tespit eder ve çevresindeki değişikliklere yanıt verir. Bu öğrenme süreci, Fiol ve Lyles'in düşük seviyeli öğrenme kavramına ve Senge'nin uyarlanabilir öğrenme kavramına karşılık gelir (Dikmen, 1999). Model, organizasyonun hataları belirlediği, eylemleri incelediği ve temel normları değiştirmeden beklentilerle uyumlu olacak şekilde davranışı ayarladığı reaktif bir süreci temsil eder. İstenilen sonuçlar elde edilmezse, organizasyon davranışını düzeltmeye çalışır ancak temel normlarında değişikliğe gitmemektedirler. Bu nedenle, tek döngülü öğrenme, önemli bir değişiklik başlatmaktan ziyade acil sorunlara yanıt vermekle ilgilidir ve sorun tespit edildikten sonra düzeltici eylemlere odaklanır.

Çift Döngülü Öğrenme: Çift döngülü öğrenme, tek döngülü öğrenme kavramının genişletilmesi halidir. Tek döngülü öğrenme hataları tespit etmek ve düzeltmekle ilgilenirken, çift döngülü öğrenme organizasyonun normlarını ve değerlerini sorgulayarak ve değiştirerek daha ileri gider. Bu öğrenme biçimi, organizasyonun içselleştirilmiş teorileri ile pratik uygulamaları arasında tutarsızlıklar ortaya çıktığında gerekli hale gelir. Çift döngülü öğrenme, sorunu tanımlamayı ve örgütsel sistemi ayarlamayı, eski kalıpları atarak örgütün hedeflerine daha iyi hizmet eden yeni modeller geliştirmeyi içerir (Altıntaş, 2019). Esasen, basit hata düzeltmenin ötesine geçer ve altta yatan değerlerin ve normların yeniden değerlendirilmesini gerektirir. Probst ve Büchel'in (1997; Aktaran: Başar, 2024) yapılandırmacı öğrenme süreci, bu yaklaşımı anlamak için bir çerçeve sunarak sorunların temel nedenlerini incelemenin ve bunları ele almak için yaratıcılığı ve yeniliği teşvik etmenin önemini vurgular.

Üç Döngülü Öğrenme (Öğrenmeyi Öğrenme): Genellikle "öğrenmeyi öğrenme" olarak adlandırılan üçlü döngülü öğrenme, tek ve çift döngülü öğrenmeyi izleyen örgütsel öğrenmenin en ileri aşamasını temsil eder. Bu döngüde, örgüt öğrenme sürecini kolaylaştıran veya engelleyen faktörleri belirler ve öğrenme ortamını optimize etmek için çalışır. Kuruluşun öğrenme kapasitesini artırmaya odaklanır, böylece öğrenme sürecinin sürekli olmasını ve kurumsal hedeflerle uyumlu olmasını sağlar.

Üçlü döngülü öğrenme yalnızca öğrenme süreçlerini iyileştirmeyi değil, aynı zamanda etkili öğrenmeyi sağlayan veya engelleyen faktörleri anlamayı ve ele almayı da içerir. Kuruluş kendi öğrenme yeteneklerini geliştirerek, değişen ortamlara uyum sağlayan ve uzun vadeli büyümeyi destekleyen sürdürülebilir bir öğrenme sistemi yaratabilir.

3.2.8. Örgütsel Öğrenme Modelleri

Literatürü gözden geçirdiğimizde örgütsel öğrenme modelleri şunlardır:

Argyris ve Schön Modeli: Argyris ve Schön tarafından 1978'de ortaya atılan model, örgütsel öğrenme alanına öncü bir katkıdır. Öncelikle bu bölümde daha önce tartışılan iki tür öğrenmeye odaklanır: tek döngülü öğrenme ve çift döngülü öğrenme. Tekrarı önlemek için, bu öğrenme türlerinin daha fazla açıklaması burada atlanmıştır, çünkü bunlar önceki bölümde zaten ele alınmıştır (Altıntaş, 2019; Taşkın, 2020; Çeçe, 2023).

Fiol ve Lyles'in Düşük ve Yüksek Öğrenme Modeli: Fiol ve Lyles'in çalışması iki farklı öğrenme biçimini ortaya koymaktadır: düşük seviyeli öğrenme ve yüksek seviyeli öğrenme. Düşük seviyeli öğrenme, belirli davranışların ve bunlarla ilişkili sonuçların önceden tanımlanmış bir kurallar çerçevesi içinde geliştirilmesini ifade eder. Bu öğrenme türü, Argyris'in modelindeki tek döngülü öğrenmeye benzer. Buna karşılık, yüksek seviyeli öğrenme, yalnızca davranışları değiştirmekten ziyade normları ve değerleri değiştirmeyi içerir. Bu, çift döngülü öğrenme kavramıyla örtüşmektedir (Altıntaş, 2019; Taşkın, 2020; Çeçe, 2023).

Senge'nin Modeli: Peter Senge, 1990 yılında yayınlanan etkili kitabında, örgütsel öğrenme kavramını incelemiş ve bir örgütün başarısının rakiplerinden daha etkili ve hızlı öğrenme yeteneğine bağlı olduğunu ileri sürmüştür. Bu farkındalık, endüstriler arasında örgütsel öğrenmeye olan ilgiyi artırmıştır (Yılmaz, 2011). Senge, 1991 yılında örgütsel öğrenmeyi iki kategoriye ayırarak bu fikri genişletmiştir: uyarlanabilir öğrenme ve üretken öğrenme. Uyarlanabilir öğrenme, Argyris'in tek döngülü öğrenmesine karşılık gelirken, üretken öğrenme çift döngülü öğrenmeyi yansıtır. Senge, uyarlanabilir öğrenmeyi savunmacı ilişkiler, sınırlı seçim özgürlüğü ve problem çözme ile ilişkilendirirken, üretken öğrenmeyi daha az savunmacılık, daha fazla seçim özgürlüğü ve sorgulama yoluyla öğrenme ile ilişkilendirmiştir (Taşkın, 2020). Senge, 2013 yılında öğrenmeyi davranışçı bir bakış açısıyla çerçevelemeye devam etmiş ve bunu davranışsal değişimi yönlendiren süreç olarak tanımlamıştır.

Öğrenmenin daha önce deneyimlenmemiş yeni durumlar ortaya çıktığında gerçekleştiğini vurgulamıştır (Altıntaş, 2019). Ayrıca Senge, öğrenmenin bilgi paylaşımı yoluyla daha kolay kolaylaştırıldığı güçlü örgütsel kültürlerle sahip örgütlerde iletişimin ve paylaşılan dilin önemini vurgulamıştır.

Senge, örgütsel öğrenmenin gerçekleşmesi için gerekli olan beş kritik unsuru tanımladı (Senge, 2013):

- Kişisel ustalık
- Sistem düşüncesi
- Zihinsel modeller
- Paylaşılan vizyon
- Takım öğrenimi

Gerçekliğe bütünsel bir bakış açısı benimseyen, birbiriyle bağlantılılığı tanıyan ve örgütsel vizyonu anlayan örgütlerin örgütsel öğrenmeyi kolaylaştırma olasılığının daha yüksek olduğunu vurguladı. Özünde, Senge'nin yaklaşımı sistem düşüncesine odaklanır ve liderin bu süreci yönlendirmedeki rolünü vurgular. Bir örgütün çevresine uyum sağlama yeteneğinin örgütsel öğrenmeyi gerçekleştirmenin anahtarı olduğunu vurguladı.

Sürekli Öğrenme Döngüsü: Tannenbaum, öğrenmenin çalışma ortamının ayrılmaz bir parçası olduğunu ileri sürerek 1997'de sürekli öğrenme döngüsü kavramını ortaya attı. Bu model öğrenmeyi dört temel kavram tarafından yönlendirilen sürekli bir süreç olarak sunar: deneyim, uygulama, takdir ve daha fazla öğrenme için motivasyon (Altıntaş, 2019; Taşkın, 2020; Çeçe, 2023).

Crosson, Lane ve White'ın Örgütsel Öğrenme Modeli: 1999'da Crosson, Lane ve White, örgütsel öğrenmeyi davranışsal ve bilişsel sonuçları içeren çok seviyeli bir süreç olarak çerçeveleyen bir model önerdiler. Her biri örgüt içinde farklı seviyelerde gerçekleşen dört temel aşamayı özetlediler: algılama, yorumlama, bütünleştirme ve kurumsallaştırma. Algılama ve yorumlama bireysel düzeyde gerçekleşir, yorumlama ve bütünleştirme grup düzeyinde gerçekleşir ve bütünleştirme ve kurumsallaştırma örgütsel düzeydeki eylemlerdir. Öğrenmenin bu adımlardan geçtikten sonra ortaya çıktığını savunmaktadırlar (Koç, 2008).

Marquardt'ın Beş Elementli Öğrenme Örgütsel Sistemler Modeli: Marquardt'ın modeli, Senge'ninkine benzer şekilde, örgütsel öğrenmenin gerçekleşmesi için beş temel beceriyi belirler (Çeçe, 2023):

- Sistem düşüncesi
- Zihinsel modeller
- Kişisel ustalık
- Kendi kendine yönlendirilen öğrenme
- Diyalog kurma yeteneği

Marquardt'ın modelini Senge'ninkinden ayıran şey, kendi kendine yönlendirilen öğrenmeye ve diyalog kurma yeteneğine vurgu yapılmasıdır. Marquardt, bireylerin kendi öğrenmelerinden sorumlu olmaları gerektiğini ve örgüt içinde etkili bir şekilde dinleme ve iletişim kurma yeteneğinin öğrenme sürecini önemli ölçüde geliştirdiğini ileri sürmüştür.

3.2.9. Örgütsel Öğrenmenin Özellikleri

Örgütsel öğrenme üç ana özelliğe göre kategorize edilebilir (Demir, 2024):

- Öğrenmenin Başlangıç Noktası Olarak Birey: Bir örgüt içindeki öğrenme süreci bireyle başlar. Kişisel gelişim ve bilgi ve becerilerin geliştirilmesi kolektif örgütsel öğrenmenin temeli olarak kabul edilmektedir.
- Öğrenme Ortamı Olarak Çalışma Ortamı: Etkili öğrenme için, işyeri bir öğrenme ortamı olarak görülmelidir. Bu yaklaşım, örgüt içinde edinilen yeni tutumların, davranışların ve becerilerin pratik durumlara aktarılmasını kolaylaştırır. Çalışma ortamı, bu öğrenilmiş yeterliliklerin örgüt kültürüne yerleştirilmesi için en uygun platform olarak kabul edilir.
- İç Değerlerin, Kültürün ve Yapıların Önemi: İç değerler, kültür ve örgütsel yapılar öğrenme sürecinde önemli bir rol oynar. Bu unsurlar, öğrenmenin örgüt içinde nasıl gerçekleştiğini ve üyeleri tarafından ne ölçüde benimsendiğini önemli ölçüde etkiler. Destekleyici bir kültüre ve uygun iç çerçevelere sahip bir örgüt, daha etkili bir öğrenme ortamı yaratacaktır.

3.2.10. Örgütsel Öğrenmenin Organizasyonlara Etkileri

Bir organizasyon içindeki bilgi ve kurumsal öğrenme düzeyini artırmak çok sayıda işlev ve fayda sağlar (Saadat ve Saadat, 2016):

- Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Elde Etme: Rakiplerinden daha hızlı öğrenebilen organizasyonlar sürdürülebilir bir rekabet avantajını koruyabilirler. Bu, daha hızlı uyum sağlayarak ve gelişerek rakiplerinden istikrarlı bir şekilde daha iyi performans göstermelerini sağlar.
- İnsan Kaynaklarını Güçlendirme: Kurumsal öğrenme, çalışanların becerilerini, yeterliliklerini ve katılımlarını iyileştirerek insan kaynaklarını güçlendirmede önemli bir rol oynar ve onları organizasyon için daha değerli bir varlık haline getirir.
- Yaratıcılığı ve Yeniliği Teşvik Etme: Öğrenme kültürü, yeni fikirlerin geliştirilmesini, yaratıcılığın teşvik edilmesini ve yeniliğin yönlendirilmesini teşvik eder. Organizasyonların pazar değişikliklerine uyum sağlamasını ve zorluklara yeni çözümler sunmasını sağlar.
- Daha Hızlı Kurumsal Değişimi Kolaylaştırma: Kurumsal öğrenme, paylaşılan bilgi, inanç ve anlayışları kullanarak değişim sürecini hızlandırır. Bu, öğrenen bir organizasyon olma yolunda geçişi hızlandırır ve yeni ortamlara veya zorluklara daha hızlı uyum sağlamayı sağlar.
- Performansı Geliştirme: Öğrenme, uzun vadeli performansı geliştirmede önemli bir faktördür. Çalışanlarının becerilerini, özverisini ve öğrenme potansiyelini her düzeyde etkili bir şekilde kullanan kuruluşların rakiplerini geride bırakma olasılığı daha yüksektir (Akhavan ve Jafari, 2006).

3.2.11. Örgütsel Öğrenmeyi Geliştiren ve Engelleyen Faktörler

Örgütsel öğrenme süreci ve bileşenleri doğası gereği dinamiktir. Bu süreci geliştirmek için tasarlanmış stratejiler ve uygulamalar olsa da bazen istemeden yapılan ve örgütsel öğrenmeyi engelleyebilecek veya hatta engelleyebilecek eylemler de vardır. Başarılı bir örgütsel öğrenme sürecini garantilemek için, bu etki eden faktörleri belirlemek ve değerlendirmek çok önemlidir. Hem olumlu itici güçleri hem de potansiyel engelleri anlamak, öğrenmenin gelişebileceği bir ortamı teşvik etmenin anahtarıdır.

3.2.11.1. Örgütsel Öğrenmeyi Geliştiren Faktörler

Örgütsel öğrenmeyi besleyen temel faktörler şu şekilde özetlenebilir: örgüt içinde paylaşılan bir vizyonun varlığı, kendine özgü bir kurum kültürünün varlığı, net bir stratejinin formüle edilmesi, olumlu çevresel faktörler yaratma yeteneği, uygun bir örgütsel yapı, teknolojinin etkili kullanımı ve örgütsel hafızanın doğru yönetimi (Tuna ve Çakırer, 2008). Örgütün gelecekteki yönünü belirleyen bakış açıları ve fikirler tarafından şekillendirilen örgütsel vizyon, şirketi yönlendirmede önemli bir rol oynar. Örgütün vizyonu çalışanlarla açıkça iletildiğinde ve paylaşıldığında, vizyonda yer alan değerlerin ve ilkelerin şirket genelinde yayılmasına yardımcı olur. Örgütsel vizyonun gerçek gücü, tüm seviyelerdeki çalışanlar tarafından benimsendiğinde ortaya çıkar. Bu paylaşılan anlayış, çalışanların yalnızca yönetimden gelen talimatları takip etmelerini değil, aynı zamanda örgütün hedeflerine aktif olarak katkıda bulunmalarını ve bunları benimsemelerini sağlar (Tuna ve Çakırer, 2008).

Kurumsal kültür, örgüt içinde kolektif olarak paylaşılması gereken bir diğer önemli unsurdur. Örgüt üyelerinin alışkanlıkları, uygulamaları ve tutumları, kültürünün oluşumuna katkıda bulunur. Bir örgütün öğrenen bir örgüt olabilmesi için, yalnızca örgütsel öğrenme için gerekli altyapıyı oluşturmakla kalmamalı, aynı zamanda bu süreçte kültürünü de dikkate almalıdır. Tıpkı bireylerin yaşamları boyunca öğrenmeye devam etmeleri gibi, örgütler de sürekli bir öğrenme ve eylem halindedir. Bu süreçte örgüt girdileri alır, bunları işler ve çıktılara dönüştürür; bu dinamik ve devam eden bir faaliyettir (Arıkan, 1999).

Öğrenen örgütler, idari planların örgütün bunları etkili bir şekilde uygulama çabalarıyla uyumlu hale getirilmesinin önemini anlarlar. Yönetim, eylemlerini net bir öğrenme hedefi ile uyumlu hale getirdiğinde, örgütlerin hedeflerine ulaşma olasılıkları daha yüksektir. Bu öğrenme sürecini teşvik ederek, işletmeler rakiplerine karşı stratejik bir üstünlük elde edebilir ve uzun vadeli sürdürülebilirliği sağlayabilirler (Mert, 2018).

Ancak, örgütün içinde veya dışında, uyum sağlama yeteneğiyle uyumlu olmayan değişiklikler meydana geldiğinde, öğrenme süreci daha zorlu hale gelir. Kuruluşun başarısı, hem iç hem de dış çevresel faktörlere uyum sağlayabildiğinde artar. Öğrenme, kuruluşun uyum sağlama kapasitesiyle doğal olarak bağlantılıdır. Öğrenme süreci için belirli bir düzeyde iç gerginlik normal olsa da, dinamik dış faktörler rekabet avantajı

için fırsatlar sunar ancak aynı zamanda sürekli performans izleme gerektirir. Bu dış etkiler, sürekli uyum ve öğrenme ihtiyacını doğurur (Mert, 2018).

Kuruluşun yapısı, üretkenliği ve çalışanların ve kaynakların dahil olduğu süreçler, bir şirketin en önemli varlıkları arasındadır. İş ihtiyaçları geliştikçe, geleneksel organizasyon yapıları genellikle bu talepleri karşılamada başarısız olur. Modern organizasyon çerçeveleri, katmanlar arasında daha doğrudan iletişimi kolaylaştıran çeşitli modeller ve yapılar içerir. Organizasyonel öğrenme arttıkça, daha yatay organizasyonel yapılara doğru bir eğilim vardır (Ersen ve Stephenson, 1997).

İnsan hafızası kavramına benzer şekilde organizasyonel hafıza, öğrenme sürecindeki bir diğer hayati unsurdur. Kuruluşlar yaşayan sistemler olarak görüldüğünde, çalışanlar sistemin yapı taşları veya "hücreleri" olarak kabul edilir. Her çalışan, taşıdığı bilgi aracılığıyla örgüte bağlanır ve kolektif bir örgütsel hafıza oluşturur. Bireysel öğrenme bu hafızaya katkıda bulunurken, örgütün kendisi bireysel öğrenmelerin toplamının ötesinde bir hafızaya sahiptir. Güçlü bir örgütsel hafıza, örgüt içinde daha etkili öğrenme süreçlerini teşvik eder (Mert, 2018).

3.2.11.2. Örgütsel Öğrenmeyi Engelleyen Faktörler

Günümüzün rekabetçi iş ortamında, kuruluşlar piyasa koşullarına uyum sağlamak ve rekabetçi kalmak için dinamik ve sürekli gelişen bir organizasyon yapısı geliştirmelidir. Ancak, bu dönüşüm hiç de basit değildir. Rekabetin sürekli baskısı işletmeler için yorucu olabilir. Şirketler öğrenen organizasyonlara dönüşmeye çalıştıklarında çeşitli zorluklar ortaya çıkar. Bu zorluklardan bazıları şunlardır (Barutçugil, 2004):

- **Aceleci Karar Alma:** Şirketler piyasa koşullarına hızla uyum sağlamak için, istenen sonuçları üretemeyen kısa vadeli, sistem dışı eylemler uygulayabilirler. Sonuçlar beklentileri karşılamadığında, kuruluşlar kararlarını aniden değiştirebilir ve altta yatan sorunları ele almadan döngüyü tekrarlayarak farklı bir sistem dışı yaklaşıma başvurabilirler.
- **Stratejik Odaklanma Eksikliği:** İşletmeler acil endişeleri ele alma telaşında, daha geniş organizasyonel resmi dikkate almak yerine, stratejik düşünmeyi ihmal edebilir, bireysel sistemlere veya alt süreçlere çok fazla odaklanabilirler.

- **Sınırlı Örgütsel Değişim Kapsamı:** Örgütler genellikle öğrenen bir örgüt olmayı yalnızca belirli sistemlerin veya süreçlerin uygulanması olarak görür ve gerçek dönüşüm için gerekli olan daha derin kültürel ve zihniyet değişimlerini ihmal eder.
- **Yeni Fikirlerle Direnç:** Şirketler geleneksel, yerleşik çalışma biçimlerine bağlı kalabilir, çalışanlardan ve örgütten gelen yenilikçi fikirleri göz ardı edebilir ve bu da potansiyel büyümeyi ve adaptasyonu sınırlar.
- **Yetersiz Delege Etme:** Gerekli seviyelere sorumluluk ve yetki devretme konusunda isteksizlik olabilir ve bu da karar almayı engelleyebilir ve örgütsel ilerlemeyi engelleyebilir.

Bu zorluklara ek olarak, örgütsel öğrenmeyi engelleyen başka engeller de vardır. Bu engellere rağmen, örgütler yine de bazı öğrenme biçimleri yaşayabilir, ancak sınırlamalar olabilir. Daha etkili ve başarılı bir öğrenme süreci elde etmek için, bu engelleri ele almak ve aşmak esastır. Bazı temel engeller şunlardır (Mert, 2018):

- **Sorumluluk Eksikliği:** Çalışanlar bazen yalnızca tamamlanmış görevlerine odaklanır ve organizasyonun başka yerlerinde ortaya çıkan sorunların veya verimsizliklerin sorumluluğunu almazlar. Bazı durumlarda, çalışanlar odaklarını belirli rollerine bağlı sorumluluklarla sınırlayabilir ve daha geniş organizasyonel sorunları ele almayı reddedebilirler.
- **Sorunları Dışsallaştırma:** Sorunlar ortaya çıktığında, çalışanlar kök nedenlerin organizasyonun kendisinde olabileceğini kabul etmek yerine bunları dış etkenlere bağlayabilirler.
- **Dar Odaklanma:** Belirli, izole vakalara veya gerçeklere çok fazla odaklanmak, çalışanların daha büyük resmi görmesini engelleyebilir. Temel sorunları belirlemek ve çözmek için daha geniş, daha sistemik bir bakış açısına ihtiyaç vardır.
- **Etkinsizlik:** Bazı durumlarda, organizasyonlar yeni zorluklarla veya başarısızlıkla karşı karşıya kaldıklarında hızlı bir şekilde uyum sağlayamayabilir ve bu da durgunluğa neden olabilir. Bu durum, organizasyonun yeni çözümler üretme ve değişen koşullara uyum sağlama yeteneğini sınırlar.
- **Edinim Tabanlı Öğrenmeye Güvenme:** Bilgi ve becerilerin edinimi yoluyla yalnızca öğrenmeye odaklanan kuruluşlar, öngörülemeyen sorunlarla

karşılaştıklarında zorluk çekebilirler. Kuruluşun öğrenmeye ve etkili bir şekilde uyum sağlamaya devam edebilmesini sağlamak için daha proaktif, sorun çözme yaklaşımına ihtiyaç vardır.

- Yönetim Zorlukları: Liderlikten yetersiz destek, öğrenme sürecini engelleyebilir. Yöneticiler öğrenme sürecinin bilincinde olmalı ve bunu aktif olarak desteklemelidir, aksi takdirde kurumsal öğrenme çabaları baltalanır.

Başarılı bir öğrenme organizasyonu geliştirmek için şirketlerin bu engelleri belirlemesi ve ele alması çok önemlidir. Bu zorlukların üstesinden gelmek, daha üretken ve uyarlanabilir bir organizasyon yapısı yaratacak ve işletmelerin değişime uyum sağlamasını ve uzun vadede rekabetçi kalmasını sağlayacaktır.

4. YENİLİKÇİLİK KAVRAMI

4.1. Yenilik Süreci

Yenilik süreci, üç aşamadan oluşur: fikir üretme, fikrin gerçekleştirilmesi ve ticarileştirilmesi (Aksay, 2011).

- **Fikir Üretme:** Bu aşamada iç ve dış çevresel faktörlerden yeni fikirler üretilir veya seçilir. Bu fikirler mevcut teknolojilerin arzı veya piyasanın talepleriyle uyumlu olabilir. Fikirlerin, risk içermeyen, uygulanabilir ve satılabilir olması gerekir. Bu süreçte stratejilerin, örgütsel yapı ile uyum içinde olması önemlidir.
- **Fikrinin Gerçekleştirilmesi:** Seçilen fikirlerin teknolojik olarak uygulanabilir hale getirilmesi ve potansiyel başarılarının değerlendirilmesi yapılır. Bu aşamada farklı bilgilerin bütünleştirilmesi sağlanır. Ürün veya süreç potansiyeli araştırılır ve pilot çalışmalar yapılır
- **Ticarileştirme:** Son aşama, yeniliğin pazara sunulmasıdır. Ticarileştirme, yeni ürün veya üretim yönteminin piyasaya arz edilmesiyle ilgili süreçtir. Ürünün başarılı bir şekilde ticarileştirilmesi için, tanıtım, satış noktası ve hedef tüketici kitlesi belirlenmeli, detaylı bir plan ve pazarlama stratejisi oluşturulmalıdır.

4.2. Yenilik Türleri

Yenilik türleri birbirleriyle ilişkilidir, bu da onları sınıflandırmanın bazen yanıltıcı olabileceği anlamına gelir. Örneğin, ürün veya hizmet yeniliği mevcut iş süreçlerinden kaynaklanabilirken, organizasyonel yenilik, ürün ve hizmetlerdeki yeniliklerle birlikte iş akışı süreçlerinde değişikliklere yol açabilir. Yenilik türlerini anlamak, kapsadıkları farklı alanlar ve temel farklılıklar nedeniyle çok önemlidir (Güneş, 2010). Günümüzde yenilikler genellikle dört ana türe ayrılır: ürün yeniliği, süreç yeniliği, pazarlama yeniliği ve organizasyonel yenilik (OECD, 2005).

- **Ürün Yeniliği:** Bu, değişen tüketici ihtiyaçlarını karşılamak için çeşitli bileşenlerin bir araya getirilmesini içerir ve daha önce mevcut olmayan yeni işlevler sunan ürünlerle sonuçlanır.

- **Süreç Yeniliği:** Bu, sürekli iyileştirme faaliyetleri yoluyla iş akışı süreçlerini çevresel değişikliklere daha uyumlu hale getirmeyi amaçlayan bir organizasyonun operasyonlarındaki iyileştirmeleri ifade eder.
- **Pazarlama Yeniliği:** Bu tür, bir ürün veya hizmetin pazara nasıl sunulduğunu önemli ölçüde değiştiren yeni pazarlama stratejilerinin benimsenmesini içerir.
- **Örgütsel Yenilik:** Bu, çalışma koşullarında ve örgütsel çıktılarda değişiklikler yaratmak, daha verimli ve dinamik bir ortam yaratmak için bir örgütün faaliyetlerinin yeniden düzenlenmesidir.

Eğitim bağlamında yenilik, teknolojik gelişmelerden ve belirsizlikten etkilenen gelişen eğitim ortamına yanıt olarak müfredat ve öğretim materyallerinde yapısal değişiklikleri içeren süreçleri ifade eder. Özellikle öğretim stratejilerindeki eğitimsel yenilikler, uzun vadeli ve dönüştürücüdür ve genellikle pedagojik yöntemlerde ve teorilerde kaymalar gerektirir (Hiçyılmaz ve Şahin, 2020). Tarihsel olarak, eğitim sistemleri teknolojik değişikliklere yanıt olarak evrimleşmiştir. Günümüzün bilgi toplumunda, eğitimsel yenilik, bilgi sistemlerinin ve çağdaş öğretim metodolojilerinin etkili bir şekilde bütünleştirilmesini gerektirir ve teknolojik gelişmelerin öğrenmeyi geliştirmek için kullanılmasını sağlar. Bu yenilikler, mevcut kaynakların kullanımını optimize ederek öğrenme sonuçlarını iyileştirmeyi amaçlamaktadır (Çaydere ve Akgün, 2023).

4.3. Yeniliklerin Yayılması ve Benimsenmesi

Literatür, yeniliklerin yayılması ve benimsenmesine yönelik çeşitli yaklaşımlar sunar; bunlardan ikisi Gabriel Tarde'ın yaklaşımı ve Everett Rogers'ın Yeniliklerin Yayılması teorisidir.

4.3.1. De Tarde'nin Yaklaşımı

Sosyolog ve sosyal psikolog olan Gabriel Tarde, yenilik yayılımı kavramını ilk araştıranlardan biriydi. Kişilerarası iletişim ağlarına, kamu etkisine ve bireyler ile kamusal alan arasındaki etkileşime odaklanarak yeniliğin yayılmasındaki temel unsurları vurguladı. Tarde, yeniliğin toplumdaki bireylerin başkalarını gözlemlediği ve taklit ettiği bir taklit süreciyle yayıldığını öne sürdü. Yayılma sürecinde kamuoyunu etkileme ve şekillendirme gücüne sahip bireyler olan kanaat önderlerinin rolünü

vurguladı (Çebi, 2012). Tarde'a göre yenilik, toplumun taklit edebileceği kişilerin veya grupların etkisiyle yayılır. Ayrıca, olumlu veya olumsuz faktörlerin "S eğrisi" izleyen bu yayılmayı nasıl etkileyebileceğini de tartışmıştır. Başlangıçta, az sayıda insan yeniliği benimser, ancak zamanla daha fazla insan takip ettikçe benimsenmesi artar ve dik veya kademeli bir eğri oluşturur (Özer, 2022).

4.3.2. Rogers'ın Yeniliklerin Yayılımı Kuramı

Tarde'ın çalışmalarına dayanarak, Everett Rogers (1995; Aktaran: Uçar, 2024) daha ayrıntılı ve yaygın olarak kullanılan bir yenilik yayılımı teorisi geliştirdi. Rogers'ın modeli, yeniliklerin yayılma sürecini inceler ve yeniliğin göreceli avantajı, toplumsal değerlerle uyumluluk, basitlik ve yeniliği deneme yeteneği gibi yayılmayı etkileyen çeşitli özellikleri ana hatlarıyla belirtir. Rogers'ın teorisinde, yenilik bir toplum tarafından yeni kabul edilen fikirlere, yaklaşımlara, nesnelere veya uygulamalara atıfta bulunabilir. Odak noktası, yeniliğin icat edildiği zaman değil, bir toplum içinde yeni olarak kabul edildiği zamandır, örneğin bazı toplumlar için yeni olabilecek e-öğrenmenin diğerlerinde daha erken benimsenmesi gibi. Rogers, yayılma sürecini, yeniliklerin zaman içinde toplumlar arasında paylaşıldığı iletişim kanalları aracılığıyla açıklar. Bu süreçte dört temel unsur belirler: “yeniliğin kendisi, iletişim kanalları, zaman ve sosyal sistem”.

4.4. Yenilikçilik

4.4.1. Yenilikçiliğin Tanımı ve Kapsamı

Yenilik, yeni bir fikrin, bir organizasyona faydalı ve değer katan pratik ürünlere, hizmetlere veya operasyonel yöntemlere dönüştürülmesi sürecini ifade eder. Yeni çözümlere yol açan, büyümeyi ve dönüşümü teşvik eden yeni alternatifler üretmek için bireysel veya kurumsal yaratıcılığın uygulanmasıdır. Rekabet avantajının temel itici gücü olarak yenilik, organizasyonlar için olmazsa olmazdır. Bunun başlıca iki nedeni vardır: azalan üretim ve tüketim döngüleri ve genel tüketimde teknolojik ürün ve hizmetlerin artan rolü (Erat, 2020).

Kurumsal yenilik, yeni fikirlerle yönlendirilen davranışların benimsenmesini veya başlatılmasını içerir. Amaç, yeni fırsatlar yaratmak veya mevcut olanları optimize

etmek ve böylece organizasyonun verimliliğini ve rekabet gücünü artırmaktır. Yeniliğin etkisi, bir şirketin operasyonlarına etkili bir şekilde entegre edildiğinde en üst düzeye çıkarılır (Yaylacı vd., 2024).

4.4.2. Yenilikçilik Boyutları

Bu çalışmada, yenilikçilik davranışsal düzeyde ele alınmış ve yenilikçilik ölçeği, dört boyutta incelenmiştir: değişime direnç, fikir önderliği, deneyime açıklık ve risk alma.

- **Değişime Direnç:** Örgüt içindeki değişime karşı gösterilen direnç, güvensizlik ve şüphe gibi davranışlarla kendini gösterir. Değişim, çalışanlarda rahatsızlık yaratabilir ve bu da pasif ya da aktif direnç olarak ortaya çıkabilir. Pasif direnç, değişikliği kabul etmeyen çalışanın performansını düşürmesi iken, aktif direnç, değişim karşıtı davranışlar sergilemeyi içerir (Acarol, 2019).
- **Fikir Önderliği:** Yenilik sürecinde liderlik ve karar alma süreçlerinde kritik rol oynayan kişilerdir. Fikir önderleri, yenilikleri benimseme ve başkalarının tutumlarını etkileme konusunda daha ileri bir konumda olan, liderlik özelliklerine sahip bireylerdir (Biçer, 2017).
- **Deneyime Açıklık:** Yenilikçi davranışların sergilenmesinde, bireylerin yeni fikirlere ve deneyimlere açık olmaları önemlidir. Deneyime açık bireyler, yeni fikirlere cesaretle yaklaşan ve risk almayı seven kişilerdir (Acarol, 2019).
- **Risk Alma:** Yenilik süreci, öngörülemeyen sonuçlara yol açabilir ve bu da risk almayı gerektirir. Deneyime açık bireyler, daha fazla risk alabilirler. Risk alma, genellikle cesaret ve karar verme süreçlerinde önemli bir faktördür, ancak kötü kararlar ve olumsuz davranışlarla ilişkilendirilebilir (Acarol, 2019).

4.4.3. Yenilikçiliğin Çeşitleri

Gopalakrishnan ve Damanpour (1997; Aktaran: Craig, 2015), yenilik türlerini üç farklı perspektiften tanımlamıştır:

- **İdari ve Teknik Yenilik:** İdari yenilikler, örgütün idari yapılarına, kurallarına, prosedürlerine ve üyelerinin ilişkilerine odaklanır. Teknik yenilikler ise örgütün teknik sistemlerinde meydana gelir ve iş faaliyetleriyle doğrudan ilişkilidir, örgütün performansını artırmaya yönelik yeniliklerdir (Aslan, 2018).

- **Ürün ve Süreç Yeniliği:** Ürün yeniliği, dış ihtiyaçları karşılamak amacıyla yeni hizmet ve ürünleri içerirken, süreç yeniliği, bir organizasyonun iş süreçlerinde kullanılan yeni özellikleri ifade eder (Craig, 2015).
- **Artan ve Radikal Yenilik:** Artan yenilik, mevcut uygulamalarda yapılan küçük değişiklikleri ifade ederken, radikal yenilik, büyük değişiklikler ve köklü farklar yaratır. Radikal yenilikler bazen yıkıcı olabilir ve pazarı kesintiye uğratabilir veya işletme içindeki alt sistemlerde önemli değişimlere yol açabilir (Das vd., 2018).

4.4.4. İş yerinde Bireylerin Yenilikçi Davranışını Etkileyen Faktörler

Çalışmanızın bu kısmı, yenilikçi davranışı artıran ve engelleyen bireysel ve örgütsel faktörlere dair detaylı bir inceleme sunmaktadır.

4.4.4.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler, çalışanların yenilikçi davranışlarını etkileyen önemli unsurlar arasında yer alır. Bu faktörler arasında (Akyüz, 2023):

- **Kişilik Özellikleri:** Kişilik özellikleri, bireysel yenilikçiliği doğrudan etkiler. Örneğin, "yaratıcı kişilik" yapısının yenilikçi davranışı olumlu yönde etkilediği belirtilmiştir. McCrae'nin "Beş Faktör Kişilik Modeli"ne göre, deneyime açıklık gibi kişilik özelliklerinin yenilikçilikle pozitif ilişki içinde olduğu saptanmıştır.
- **Yaratıcı Özyeterlik:** Yaratıcı özyeterlik, bireylerin yaratıcı sonuçlar üretme konusunda kendilerine olan inançlarıdır. Yüksek yaratıcı özyeterlik, daha fazla yenilikçi davranışa yol açmaktadır.
- **Proaktivite:** Proaktif bireyler, fırsatları görme, harekete geçme ve inisiyatif gösterme konusunda daha başarılıdır. Proaktivite'nin yenilikçi davranış üzerindeki olumlu etkisi, inovasyon süreçlerinde kendi kendine başlama yeteneği ile bağlantılıdır.
- **Motivasyon:** İçsel ve dışsal motivasyonlar, yenilikçi davranışları etkileyebilir. İçsel motivasyon, inovasyon sürecinin erken aşamalarında daha etkili iken, dışsal motivasyon yeniliğin tamamlanıp uygulanmasında daha önemli hale gelir.

4.4.4.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörler de yenilikçiliği destekleyen veya engelleyen önemli unsurlardır (Akyüz, 2023):

- **Örgütsel Kültür:** Yenilikçi bir kültür, yaratıcı düşüncüyü teşvik eder. Hoşgörü ve esnek bir kültür, yenilikçiliği artırabilir. Adhokrasi kültürü, risk almayı ve yaratıcılığı teşvik ederken, hiyerarşik kültür yenilikçi davranışları olumsuz etkileyebilir.
- **Organizasyonel Destek ve Özerklik:** Çalışanların inovasyon süreçlerinde desteklenmesi ve onlara özerklik verilmesi, yenilikçiliği artıran faktörlerdir. Ayrıca, örgütler çalışanlarının yenilikçi bakış açılarını sistemli bir şekilde teşvik ederse, inovasyon kabiliyetleri güçlenir.
- **Liderlik:** Dönüşümcü liderlik, yenilikçiliği teşvik etmek için etkili bir liderlik tarzıdır. Dönüşümcü liderler, yeni fırsatları görüp güçlü bir vizyon geliştirerek yenilikçi davranışları yönlendirebilirler.
- **Yapısal Özellikler ve Bürokrasinin Azaltılması:** Esnek bir örgütsel yapı ve bürokrasinin azalması, yenilikçiliği destekler. Yatay örgüt yapıları, iş birliğini ve bilgi paylaşımını teşvik ederek yenilikçi davranışları güçlendirebilir.

4.5. Yenilikçilik Teorileri

Bu bölümde, yenilikçilik teorilerinin açıklamaları yapılmaktadır. İlgili teoriler şunlardır: Yıkıcı İnovasyon Teorisi, Kirton'un Adaptasyon-İnovasyon Teorisi, Yeniliğin Yayılması Teorisi ve Planlı Davranış Teorisi.

4.5.1. Yıkıcı İnovasyon Teorisi

Bu teoriye göre, yerleşik şirketler genellikle mevcut müşterilerine yüksek kaliteli ürünler sunmaya odaklandığı için, düşük fiyatlı ve düşük performanslı ürünlere ihtiyaç duyan bazı müşteri kitleleri göz ardı edilir. Bu durum, yıkıcı inovasyonların ortaya çıkmasına ve yeni pazarların oluşmasına olanak tanır. Yıkıcı inovasyonlar başlangıçta düşük performanslıdır, ancak zamanla gelişir ve ana akım pazarlara hitap etmeye

başlar. Yıkıcı inovasyonlar, sektördeki iş modellerini değiştiren, örneğin e-ticaret ve Uber gibi yenilikleri içerir (Christensen vd., 2013).

4.5.2. Kirton'un Adaptasyon-İnovasyon Teorisi

Bu teori hem adaptörlerin hem de yenilikçilerin yaratıcı olduklarını savunur. Uyarlayıcılar, mevcut yöntemleri kullanarak verimlilik sağlarlar, yenilikçiler ise farklı yaklaşımlar geliştirir ve yaratıcı çözümler ararlar. Teori, ideal bir ekibin hem uyarlayıcıları hem de yenilikçileri içermesi gerektiğini belirtir. Bu şekilde organizasyonlar hem mevcut ihtiyaçları karşılayabilir hem de yenilikçi çözümler geliştirebilir (Stum, 2009).

4.5.3. Yeniliğin Yayılması Teorisi

Bu teori, bir yeniliğin nasıl yayıldığını ve hangi faktörlerin benimsenmesini etkilediğini açıklar. Yenilik, beş faktöre dayanarak benimsenir: gözlemlenebilirlik, görece avantaj, uyumluluk, denenebilirlik ve karmaşıklık. Rogers, bireylerin yenilikleri benimseme süreçlerini farklı kategorilere ayırmıştır: “yenilikçiler, erken benimseyenler, erken davranan çoğunluk, geç kalan çoğunluk ve son kalanlar” (Craig, 2015).

4.5.4. Planlı Davranış Teorisi

Bu teori, davranışsal niyetin oluşumunu, tutum, öznel normlar ve davranışsal kontrol algılarının birleşimi olarak açıklar. İnsanlar, belirli bir davranışa karşı oluşturdukları tutumlar ve sosyal baskılar doğrultusunda, davranışlarını planlarlar. Niyet, davranışın gerçekleşmesinin öncüsüdür (Weigel vd., 2014).

5. FİRMA PERFORMANSI KAVRAMI

5.1. Performans ve Firma Performansı Kavramı

Fransızca kökenli olan "performans" terimi, Türkiye'de TDK (2022) sözlüğünde "başarı" olarak tanımlanmaktadır, ancak kesin bir tanımı yoktur (sozluk.gov.tr). Aslan ve Aygün'e (2019) göre performans, bir eylemi gerçekleştirme, bir görevi tamamlama, belirli bir olayı yürütme, belirli bir sonuca ulaşma hırsı ve belirli bir işi başarıyla yerine getirme yeteneği anlamına gelir.

Bir şirketin kaynaklarının ve yeteneklerinin değişen çevresel faktörlerle uyumlu bir şekilde etkili bir şekilde kullanılması şirketin değerini artırır. Şirket performansı, şirket stratejilerinin belirli bir zaman diliminde hedeflere ulaşma ve istenen sonuçları sunma konusunda ne kadar iyi olduğunun bir ölçüsüdür ve esasen elde edilen başarı düzeyini yansıtır. Şirket performansını değerlendirirken yaygın olarak tartışılan temel ölçütler hem finansal hem de operasyonel performans içerir. Bu performans göstergeleri, bir şirketin temel ekonomik hedeflerine ne kadar etkili bir şekilde ulaştığı konusunda hem uygulayıcılara hem de araştırmacılara değerli bilgiler sunar. Özellikle yeni ürünler veya süreçler biçimindeki yenilikçi sonuçlar, küçük ve orta ölçekli işletmeler de dahil olmak üzere her ölçekteki kuruluşa fayda sağlayarak ciro büyümesini önemli ve olumlu bir şekilde etkiler. Yenilik, bir şirketin pazar payını artırmada, pazar lideri olarak konumunu sağlamlaştırma şansı sağlamada ve yeni iş fırsatları yaratmada etkilidir. Çok sayıda çalışma, teknolojik yenilik ile örgütsel performans arasındaki olumlu ilişkiyi vurgulamaktadır; taklit edilemezlik ve nadirlik gibi yenilik özellikleri bu bağlantıyı yönlendirmede kritik bir rol oynamaktadır (İmamoğlu vd., 2021; İmamoğlu vd., 2022; İmamoğlu vd., 2023).

5.2. Firma Performans Ölçütleri

Şirket performansının ölçülmesi üç ayrı alanı kapsamaktadır: ekonomi, yönetim ve muhasebe. Sonuç olarak, şirketler için uygun kriterlerin seçilmesi ve uygulanması karmaşık bir iştir (Tangen, 2004). Geleneksel kriterler, özellikle muhasebe tabanlı metrikler, en yaygın kullanılan araçlardır ve kullanıcı kolaylığı açısından önemli faydalar sunar. Bu performans kriterleri yalnızca şirket operasyonlarının etkinliğini değerlendirmekle kalmaz, aynı zamanda hem şirketler hem de paydaşları için karar

alma sürecinde kritik bir rol oynar. Bu nedenle, kriterlerin açık, tarafsız, geçerli ve doğrulanabilir olması gerekir. Bu özellikler, bu kriterlerin niteliklerine ve amaçlanan kullanımlarına göre çeşitli kategorilere sınıflandırılmasına yol açar (Çavlak, 2019). Şirket performans kriterleri genellikle aşağıdaki Tablo 5.1'de gösterildiği gibi düzenlenir.

Tablo 5.1: Firma Performans Ölçütleri (Çavlak, 2019).

Finansal Performans Ölçütleri	Finansal Olmayan Performans Ölçütleri
Finansal Oranlar (<i>Likidite, Finansal Yapı, Faaliyet, vd.</i>)	Toplum Odaklı (<i>Sosyal, Hukuksal vb.</i>)
Finansal Tablolar (<i>Finansal Durum Tablosu, Gelir Tablosu vd.</i>)	Tüketici Odaklı (<i>Bağlılık, iade, Satış sonrası vs.</i>)
Finansal Analiz Teknikleri (<i>Eğilim Yüzdeleri, Karşılaştırmalı Analiz vd.</i>)	Personel Odaklı (<i>Verimlilik, eğitim, hiyerarşi vs.</i>)
Maliyet Değerleri (<i>Hammadde, İşçilik vd.</i>)	Tedarikçi Odaklı (<i>Ödeme süresi, mal ve hizmet temini vs.</i>)

5.3. Geleneksel (Muhasebe) Performans Ölçütleri

Bu kriterler, bir şirketin finansal faaliyetlerinden elde edilen kârın hesaplanan değere bölünmesiyle elde edilir ve şirketin belirli dönemlerdeki performansına odaklanır. Bu geleneksel performans ölçütleri, öncelikle belirli bir döneme ait finansal tablolarda sunulan verilere dayanır. Ancak, bu kriterlerin bir sınırlaması, günümüz ekonomisinde ve iş ortamında önemli bir faktör olan riski hesaba katmamalarıdır (Şenol, 2016).

5.4. Piyasaya Bağlı Performans Ölçütleri

Küresel finans piyasaları, küreselleşmenin etkisi nedeniyle oldukça dinamik ve bu da teknolojik destekle çeşitli piyasalara ve ulusal borsalara erişimi kolaylaştırır. Sonuç olarak, finans piyasası daha karmaşık hale gelmiş, piyasa derinliği artmış ve katılımcılar daha çeşitli hale gelmiştir. Bu piyasaların bölgesel ve ulusal özellikleri zayıflamaktadır. Bu gelişmelerle birlikte yatırımcılar ve analistler, şirket başarısını ölçmek ve değerlendirmek için giderek daha fazla piyasa tabanlı finansal performans ölçütlerine güvenmektedir. Finans piyasalarında, şirketin borsa değeri ile temettü, kârlılık ve öz sermaye gibi faktörler arasındaki ilişki bu kriterler aracılığıyla değerlendirilir. Yaygın olarak kullanılan piyasa tabanlı performans ölçütleri arasında Piyasa/Defter Değeri, Fiyat/Kazanç Oranı ve Tobin'in Q Oranı bulunur (Aslan, 2022).

5.5. Firma Değerine Bağlı Performans Ölçütleri

Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte finans piyasalarındaki işlem hacmi artmış ve halka açık hisse senedi sunma uygulaması daha yaygın hale gelmiştir. Sonuç olarak, değer kavramı yalnızca şirkete yatırım yapan paydaşların ötesine geçerek organizasyonla ilgili tüm tarafları etkilemiştir. Bu değişiklikler ışığında, risk, zaman ve maliyet gibi unsurları hesaba katmayan geleneksel ölçütlerin ötesine geçen modern performans ölçütleri geliştirilmiştir. Bu yeni ölçütler, genel şirket performansını ve paydaş değerini artırırken şirket kârlarını maksimize etmeyi amaçlamaktadır. Şirket değerine dayalı en yaygın performans kriterleri arasında Piyasa Katma Değeri, Ekonomik Katma Değer ve Net Bugünkü Değer (NPV) oranları yer alır (Mengeş, 2023).

6. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER VE ARAŞTIRMA MODELİ

6.1. Bilgi Teknolojileri Kullanımının Firma Yenilikçiliğine Etkisi

Yeni teknolojilerin gelişmesine paralel olarak bilişim alanındaki gelişmeler özellikle gelişmiş ülkelerde başta olmak üzere hayatın her alanında etkili olmaya başlamıştır. Bilgi teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı ülkelerde toplumsal olarak büyük bir dönüşüm sağlanmış, bu gelişmelerden de şüphesiz en çok etkilenen iş dünyası olmuştur. Özellikle küreselleşme ile yeni pazarlar imkânı kazanan iş dünyası aynı zamanda rekabet ile karşı karşıya kalmıştır. Şirketlerin artık günümüzde varlıklarını devam ettirebilmelerinin şartı, kendilerini güncelleyebilmeleri, teknolojilerin sağladığı yenilikleri takip ederek uygulayabilmeleri ve böylece rekabet koşulları ile mücadele edebilmelerine bağlıdır. Rekabette üstünlük kazanmanın yolu, işletmelerin bilgi teknolojilerini yeterince kullanmalarından geçmektedir. Bu bilgi işletmelerin gündelik işleyişinde sürekli kullanılır (Amrit Tiwana 2003). İşletmeler yeniliklere ne kadar açıksa ve bu yenilikleri ne kadar kendi bünyelerinde uygulayabilirse o kadar rekabetçi olmaktadır. Günümüzde işletmeler bilgi teknolojisi sayesinde zaman ve mekân farklılıklarını aşarak, zaman kaybetmeden dünyanın neresinde olursa olsun sunulan her üründen ve hizmetten haberdar olabilmektedir (Tekelioğlu ve Başer, 2013). Ancak dünyanın herhangi bir yerinde sunulan ve bilgi teknolojileri ile haberdar olunan bir ürünün ya da hizmetin benzerlerinden farklılaştırılabilmesi ve daha kaliteli düzeye getirilmesi için birtakım çalışmalar yapılması gerekmektedir ki bu da yenilikçilik ile olmaktadır. İnovasyon için uygun bir iklim oluşturulduğunda, sonucun yenilikçilikte bir iyileşme olduğu bulunmuştur. Dahili iletişimde uygulanan bilgi teknolojisi, güçlendirme iklimini geliştiren inovasyon üzerinde olumlu bir etkiyle sonuçlanmaktadır. BT bilgisinin, bir organizasyondaki bilgi süreçleri için BT'nin desteğini belirlemede önemli bir faktör olduğu bulunmuştur. Bu, BT becerileri ve bilgisinin ve bu yeteneklere yapılan yatırımların daha fazla yenilikçilikle sonuçlanacağını göstermektedir (Naidoo ve Hoque, 2018).

Bu doğrultuda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H1: Bilgi Teknolojiler Kullanımı Firma Yenilikçiliğini etkilemektedir.

6.2. Örgütsel Öğrenmenin Firma Yenilikçiliğine Etkisi

Bir organizasyonun öğrenme yeteneklerinin, inovasyon performansı ile içsel olarak bağlantılı olduğu iyi bilinmektedir. Çok sayıda akademisyen, bir organizasyonun inovasyon kapasitesini artıran yetenekler geliştirmenin önemini vurgulamaktadır. Öğrenme, özünde, çevreyi ve organizasyonlar ile dış faktörler arasındaki etkileşimi gözlemlemeyi içerir. İnovasyonu değerlendirirken, müşteri talebinin oynaklığı, teknolojik kesintiler ve rekabetin öngörülemezliği gibi temel çevresel unsurlar önemli bir rol oynar. Öğrenmeye aktif olarak katılan bir organizasyon, inovasyon kapasitesini üç temel şekilde artırabilir. Birincisi, öğrenmeyi benimseyen bir organizasyon, teknolojik uzmanlığa odaklanan bir zihniyet benimseyerek ve bu teknolojiyi inovasyonu desteklemek için kullanarak inovasyona daha fazla adanmış olacaktır. Teknolojik atılımlara ve pazarlama yeteneklerine güçlü bir şekilde odaklanmak, organizasyonun gelişen müşteri taleplerini tahmin etme ve anlama bilgisine ve becerilerine sahip olduğu için yeni pazar fırsatlarından yararlanmasını sağlar. Bu anlayışın önemi, "gizli kar teklifi" kavramını ortaya atan Urban ve Hauser (1993: Aktaran: Akçin, 2006) tarafından vurgulanmaktadır. Bu, bir şirketin müşterilerinin devam eden müşteri etkileşimlerinden türetilen hem açık hem de gizli ihtiyaçlarını kapsamlı bir şekilde kavrama çabasını ifade eder. Bu anlayış iyi tanımlanmış, açık ve şirketin ürün stratejisiyle doğrudan uyumlu olmalıdır. Başarısızlık riski en aza indirildiğinde, yeni ürün geliştirmeleri müşteri değerlerini doğru bir şekilde yansıtmalıdır. İkincisi, öğrenmeye yönelik bir organizasyonun rakiplerine kıyasla inovasyonda daha yetenekli olma olasılığı daha yüksektir. Böyle bir organizasyonun temel özelliği, pazar eğilimlerini ve rakip faaliyetlerini sürekli olarak izleme yeteneğidir. Bu, organizasyonun rakiplerinin hem güçlü hem de zayıf yönlerini derinlemesine anlamasını sağlayarak, yalnızca başarılarından değil, aynı zamanda başarısızlıklarından da ders çıkarmasını sağlar. Bu dinamik yaklaşım, genel inovasyon potansiyeline önemli ölçüde katkıda bulunur.

Özetle, öğrenmeye öncelik veren organizasyonlar, inovasyon yeteneklerini geliştirmek, pazar değişikliklerine uyum sağlamak ve rekabetçi kalmak için daha iyi konumdadır. Müşteri ihtiyaçlarını anlayarak, teknolojik gelişmeleri benimseyerek ve rakiplerinden öğrenerek, bu organizasyonlar sürdürülebilir inovasyon için güçlü bir temel oluşturur. Firma yenilikçiliği üzerinde etkisi olan bir diğer unsur ise örgütsel öğrenmedir. Öğrenme yönelimi olan örgütler çevrelerinde meydana gelen gelişmelerden öğrenme konusunda daha açık fikirli oldukları için, yeni ürün fırsatlarını fark etmede daha yetenekli olmaktadır.

Örgütsel yeniliği etkileyen önemli unsur örgütsel öğrenme kavramıdır. Öğrenme odaklı bir yaklaşım benimseyen firmalar, çevrelerindeki değişikliklere karşı daha duyarlı olma eğilimindedir ve yeni ürün fırsatlarını belirleme konusunda daha donanımlıdır. Bu kuruluşlar, dış gelişmelerden öğrenme sürecine aktif olarak katılırlar; bu da onların piyasa trendlerinin önünde kalmalarını ve ortaya çıkan yenilik fırsatlarını etkili bir şekilde fark etmelerini sağlar (Demirel ve Eraslan, 2023).

Bu doğrultuda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H2: Örgütsel Öğrenme Firma Yenilikçiliğini etkilemektedir.

6.3. Firma Yenilikçiliğinin Firma Performansına Etkisi

Literatürdeki çok sayıda çalışma, inovasyon, ihracat performansı ve rekabet gibi değişkenleri inceleyerek firma inovasyonu ile firma performansı arasındaki ilişkiyi ele almaktadır. Bu değişkenleri inceleyen birkaç çalışma aşağıda özetlenmiştir. Rogers (2004), Avustralya'daki 3400 şirketi içeren bir çalışma yürütmüştür. Üç yıl boyunca yaptığı analizler, ihracat yapan şirketlerin ihracat yapmayan şirketlere kıyasla daha yenilikçi yapılara sahip olma eğiliminde olduğunu ortaya koymuştur; bu da firma inovasyonunun firma performansını olumlu yönde etkilediğini göstermektedir.

Beise-Zee ve Rammer (2006), 4786 şirketi içeren Alman İnovasyon Anketi'ni yürütmüştür. Çalışmalarının odak noktası, yenilikçi faaliyetlerin ihracattaki firmaların performansı üzerindeki etkisini belirlemektir. Bulguları, yenilikçi faaliyetlerin ihracat performansı üzerinde olumlu ve önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir; bu da inovasyonun genel firma performansını olumlu yönde etkilediğini daha da desteklemektedir.

Angelo (2012), İtalya'daki yüksek teknoloji üretim şirketleri üzerinde üç yıllık bir süre boyunca yenilikçi faaliyetlerin ihracat performansı üzerindeki etkisini inceleyen bir araştırma yürütmüştür. Çalışma, inovasyonun ihracat performansı üzerinde olumlu ve önemli bir etkiye sahip olduğu sonucuna varmıştır. Bu sonuç inovasyonun şirket performansına katkıda bulunduğu argümanı ile uyumludur.

İnovasyon ve ihracat performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen bazı çalışmalar, özellikle Ar-Ge faaliyetlerine odaklanarak Ar-Ge'yi inovasyonun temel bir ölçüsü olarak ele almıştır. Örneğin, Sterlacchini (1999), Ar-Ge faaliyetlerinin inovasyonu yönlendirmede ve şirket performansını iyileştirmede önemini vurgulamıştır. Gkypali vd., (2015), Yunanistan'daki 300 şirket üzerinde araştırma yürüttü ve şirketlerin performansı iyileştirmek için hem Ar-Ge faaliyetlerine hem de ihracat operasyonlarına katılmasının gerekliliğini belirlemiştir. Bulguları, şirket yaşının yenilikçi faaliyetlerin ihracat performansı üzerindeki etkisinde düzenleyici bir rol oynadığını ve olumlu sonuçların Ar-Ge yoluyla inovasyonun şirket performansını artırdığını gösterdiğini göstermiştir.

Calantone vd., (2002) ABD'deki 400 teknoloji firmasını inceleyerek veri toplamak için Ar-Ge departmanı başkanlarıyla görüşmüştür. Analizleri, özellikle Ar-Ge faaliyetleri yoluyla inovasyonun, özellikle ihracat performansı açısından firma performansı üzerinde önemli ve olumlu bir etkiye sahip olduğu sonucuna varmıştır.

Guan ve Ma (2003), İsrail'deki 111 firma üzerinde yaptıkları başka bir çalışmada, Ar-Ge harcamaları ile ihracat davranışı arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Sonuçları, Ar-Ge faaliyetleri tarafından yönlendirilen firma inovasyonunun, ihracat performansını artırmada önemli bir faktör olduğunu ve inovasyon ile gelişmiş firma performansı arasında doğrudan bir bağlantı olduğunu göstermiştir.

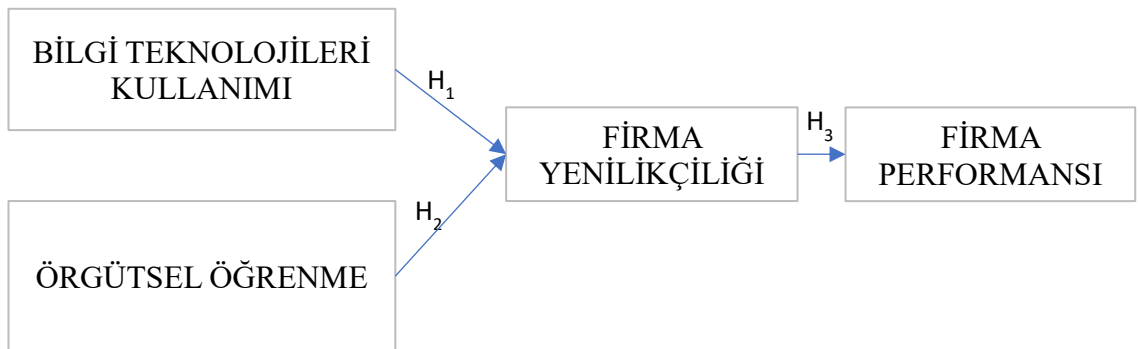
Literatürdeki hâkim görüş, inovasyonun genel olarak firma performansını artırdığını öne sürmektedir. Bazı inovasyon türlerinin belirli bağlamlarda ölçülebilir bir etkisi olmasa da genel olarak inovasyon, firma performansını iyileştirmede kritik bir faktör olarak kabul edilmektedir (Kırbach ve Schimiedeberg, 2008).

Bu doğrultuda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H3: Firma Yenilikçiliği Firma Performansını etkilemektedir.

6.4. Araştırmanın Modeli

Bilgi teknolojileri kullanımı ve örgütsel öğrenmenin firma yenilikçiliğine olan etkisini değerlendirmek ve firma yenilikçiliği ile firma performansı arasındaki ilişkiyi görebilmek adına saha çalışması gerçekleştirilmiştir. Şekil 6.1’de araştırma modeli görülmektedir.



Şekil 6.1: Araştırma Modeli

Araştırmada üç adet hipotez test edilmektedir.

H1: Bilgi Teknolojileri Kullanımı Firma Yenilikçiliğini Etkilemektedir.

H2: Örgütsel Öğrenme Firma Yenilikçiliğini Etkilemektedir.

H3: Firma Yenilikçiliği Firma Performansını Etkilemektedir.

7. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE BULGULARI

Bu bölümde, araştırmanın örnekleme ve örnekleme ile ilgili temel karakteristikler, araştırma anketinin hazırlanması, verilerin toplanması ve analizi aşamaları ile ilgili ayrıntılı bilgi verilmiştir. Araştırma anketinin hazırlanması kısmında, ankette kullanılan ölçekler, ön test aşaması, ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri anlatılmış; verilerin analizi kısmında ise araştırma hipotezlerinin test edilmesi amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü ANOVA, korelasyon ve regresyon analizleri sonucunda elde edilen bulgular anlatılmış ve gerekli yorumlar yapılmıştır.

7.1. Örneklem Seçimi ve Veri Toplama Yöntemi

7.1.1. Araştırmanın Evreni, Örnekleme ve Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplamak için anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini, İstanbul ilinde ulaşım sektöründe çalışan ve kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılan 345 personel oluşturmaktadır. Veri toplamada kullanılan anketler online ve yüz yüze olarak toplanmış ve elde edilen veriler SPSS paket programı ile analiz edilmiştir.

7.1.2. Anket Formunun Hazırlanma Süreci ve Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Ankette kullanılan ölçekler literatürdeki önceki çalışmalardan uyarlanmıştır.

Bilgi teknolojileri kullanımı ölçeği için, Mitić vd., (2017) tarafından geliştirilen 6 ifadeli bilgi teknolojileri kullanımı ölçeği kullanılmıştır.

Örgütsel öğrenme ölçeği için Garcia-Morales vd., (2012) kullandığı ve 4 ifadenin bulunduğu ölçek kullanılmıştır.

Firma yenilikçiliğini ölçmek için Calantone vd., (2002) tarafından geliştirilen 6 ifadeli firma yenilikçiliği ölçeği kullanılmıştır.

Firma performansını ölçmek için ise Wang vd., (2014) tarafından kullanılan ve 11 ifadeden oluşan firma performansı ölçeği kullanılmıştır.

Anket toplam 27 ifadeden oluşmaktadır. Tüm ölçekler (1=Hiç Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde 5 Aralıklı Likert tipi ölçeklerdir.

7.2. Verilerin Analizi ve Bulgular

Verileri analizlerini gerçekleştirmek için SPSS istatistiksel paket programından faydalanılmıştır. İlk olarak araştırmaya dahil olan 345 katılımcının sosyodemografik özelliklere ilişkin analizler yapılmıştır. Bu kapsamda hazırlanan demografik özelliklerine ilişkin frekans dağılımları aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

7.2.1. Demografik Özellikler

Araştırmadaki verilerin analizi için SPSS programı kullanılmıştır. Bu kapsamda ilk olarak araştırmaya katılan 345 cevaplayıcının sosyodemografik özelliklere ilişkin sorulara verdiği yanıtların frekans dağılımı Tablo 7.1’de verilmiştir.

Tablo 7.1: Katılımcıların Demografik Özellikleri (Cinsiyet)

		Frekans	Yüzde %
Cinsiyet	Erkek	272	78,8
	Kadın	73	21,2
Toplam		345	100

Araştırma katılımcıların , %78,8’i (272 kişi) erkek, %21,2’si (73 kişi) ise kadındır.

Tablo 7.2: Katılımcıların Demografik Özellikleri (Yaş)

		Frekans	Yüzde %
Yaş	21-25	55	15,9
	26-32	131	38,0
	33-42	103	29,9
	43 ve üzeri	56	16,2
Toplam		345	100

Araştırma katılımcıların %15,9’u (55 kişi) 21-25 yaş aralığı, %38’i (131 kişi) 26-32 yaş aralığı, %29,9’u (103 kişi) 33-42 yaş aralığı ve %16,2’si (56 kişi) ise 43 yaş ve üzeri yaş aralığındadır.

Tablo 7.3: Katılımcıların Demografik Özellikleri (Medeni Durum)

		Frekans	Yüzde %
Medeni Durum	Evli	193	55,9
	Bekar	152	44,1
Toplam		345	100

Araştırma katılımcıların %55,9'u (193 kişi) evli, %44,1'i ise (152 kişi) bekârdır.

Tablo 7.4: Katılımcıların Demografik Özellikleri (Eğitim Durumu)

		Frekans	Yüzde %
Eğitim Durumu	Lisans	275	79,7
	Yüksek Lisans	69	20,0
	Doktora	1	0,3
Toplam		345	100

Araştırmaya katılan %79,7'si (275 kişi) Lisans, %20'si (69 kişi) Yüksek Lisans %0,3'ü ise (1 kişi) Doktora mezunudur.

Tablo 7.5: Katılımcıların Demografik Özellikleri (Çalışılan Süre)

		Frekans	Yüzde %
Çalışılan Süre	1 yıldan az	16	4,6
	1-5 yıl	63	18,3
	6-10 yıl	117	33,9
	11-15 yıl	56	16,2
	15 yıldan fazla	93	27,0
Toplam		345	100

Araştırma katılımcıların %4,6'sı (16 kişi) 1 yıldan az, %18,3'ü (63 kişi) 1 ila 5 yıl arası, %33,9'u (117 kişi) 6 ila 10 yıl arası, %16,2'si (56 kişi) 11 ila 15 yıl arası ve %27'si (93 kişi) ise 15 yıldan fazla bir zamandır sektörde çalışmaktadır.

Tablo 7.6: Katılımcıların Demografik Özellikleri (Unvan)

		Frekans	Yüzde %
Göreviniz	Direktör ve üzeri	221	64,1
	Grup Müdürü/Müdür/Müdür Yrd.	49	14,2
	Şef / Sorumlu / Uzman	7	2,0
	Diğer	68	19,7
Toplam		345	100

Araştırma katılımcılarının %64,1'i (221 kişi) üst düzey yönetici/daire başkanı, %14,2'si (49 kişi) müdür/yönetici, %2'si (7 kişi) müdür yrd/şef/uzman ve %19,7'si ise diğer unvanlı olarak görev yapmaktadır.

7.2.2. Faktör, Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Oluşturulan modelin Faktör Analizine uygunluğunun sınanması için Bartlett Küresellik Testi ve Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) ölçütüne bakılmıştır. Sonuçlara göre verilerin faktör analizine uygun olduğu belirlenmiştir (KMO= 0,959 ve Bartlett'in küresellik testi $p < 0,001$). Bu sonuç verinin faktör analizi yapmak için uygun olduğunu göstermektedir. KMO ve Bartlett' in Küresellik Testi sonuçları Tablo 7.7'de sunulmuştur.

Tablo 7.7: KMO ve Bartlett's Küresellik Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Testi		,959
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki Kare (X^2)	9790,807
	Df	351
	Sig.	,000

Bir sonraki adımda; bilgi teknolojileri kullanımı, örgütsel öğrenme, firma yenilikçiliği, firma performansını ölçmeye yönelik ifadeler verilerin keşifsel faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Varimax döndürme işlemi kullanılarak yapılan temel bileşenler analizi sonucunda araştırma modelindeki değişkenleri oluşturan 27 ifade, toplam variansın %78,442'sini açıklayan 4 faktöre ayrılmıştır. Ölçeğin tümünün Cronbach's Alpha katsayılarının beklenen 0,70 değerinden yüksek olduğu görülmektedir (Nunnally, 1978). Tablo 7.8'de faktör analizi sonucunda ortaya çıkan faktör yükleri ve ölçeklerin güvenilirliklerini değerlendirmek için hesaplanan Cronbach Alpha güvenilirlik katsayıları görülmektedir. Ortaya çıkan faktörler bilgi teknolojileri kullanımı, örgütsel öğrenme, firma yenilikçiliği ve firma performansdır. Ölçeklerin güvenilirlik değerleri ise 0.85 ile 0.96 arasında değişmektedir.

Tablo 7.8: Kullanılan Ölçeklere İlişkin Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Değişken Adı	Factor Yüğü				Cronbach's Alfa
Bilgi Teknolojileri Kullanımı					
Bilgi_teknolojileri_kullanımı_1	,814				,912
Bilgi_teknolojileri_kullanımı_2	,826				
Bilgi_teknolojileri_kullanımı_3	,790				
Bilgi_teknolojileri_kullanımı_4	,667				
Bilgi_teknolojileri_kullanımı_5	,576				
Bilgi_teknolojileri_kullanımı_6	,657				
Örgütsel Öğrenme					
Örgütsel_öğrenme_1		,799			,920
Örgütsel_öğrenme_2		,791			
Örgütsel_öğrenme_3		,774			
Örgütsel_öğrenme_4		,784			
Firma Yenilikçiliğı					
Firma_yenilikçiliğı_1			,698		,854
Firma_yenilikçiliğı_2			,599		
Firma_yenilikçiliğı_3			,613		
Firma_yenilikçiliğı_4			,599		
Firma_yenilikçiliğı_5			,824		
Firma_yenilikçiliğı_6			,751		
Firma Performansı					
Firma_performansı_1				,532	,955
Firma_performansı_2				,547	
Firma_performansı_3				,633	
Firma_performansı_4				,704	
Firma_performansı_5				,620	
Firma_performansı_6				,701	
Firma_performansı_7				,857	
Firma_performansı_8				,789	
Firma_performansı_9				,888	
Firma_performansı_10				,766	
Firma_performansı_11				,553	
Açıklanan Toplam Varyans % 78,442					

Faktör ve güvenilirlik analizlerinden sonra, değişkenlere ilişkin sorular ortalamaları alınarak birleştirilmiş ve araştırma hipotezlerinin test edilmesi için kullanılacak kompozit değişkenler oluşturulmuştur. Oluşturulan bu kompozit değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistikler ve aralarındaki korelasyonlar Tablo 7.9'da görülmektedir.

Tablo 7.9: Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar

Değişkenler		Ort	SS	1	2	3
1	Bilgi Teknolojileri Kullanımı	4,23	,73			
2	Örgütsel Öğrenme	4,24	,83	,736**		
3	Firma Yenilikçiliği	4,04	,80	,738**	,791**	
4	Firma Performansı	4,26	,74	,642**	,669**	,775**

**P< 0.01

Araştırmanın ortaya koyulan değişkenler arasında farklı seviyelerde anlamlı korelasyonlar olduğu görülmektedir.

7.2.3. Hipotez Testleri

Araştırmada bir adet çoklu bir adet de tekli olmak üzere iki adet doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.

Firma yenilikçiliğinin bağımlı, bilgi teknolojileri kullanımı ve örgütsel öğrenmenin bağımsız değişken olduğu Model 1’de araştırmanın ilk iki hipotezi test edilmektedir. Regresyon modeli anlamlıdır ($F=361,410$, $P<0.000$). Ortaya koyulan modele ait bağımsız değişkenler, bağımlı değişkendeki varyansın yaklaşık %68’ini açıklamaktadır ($R^2=0.677$). Yapılan regresyon analizi sonucunda bilgi teknolojileri kullanımının firma yenilikçiliğini ($\beta=,340$; $p<0,000$) ve örgütsel öğrenmenin yine firma yenilikçiliğini ($\beta=,541$; $p<0,000$) istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif etkilediği tespit edilmiştir. Buna göre H_1 hipotezi ve H_2 hipotezi desteklenmiştir. Modele ilişkin regresyon analizi sonuçları Tablo 7.10’da görülmektedir.

Tablo 7.10: Bilgi Teknolojileri Kullanımı ve Örgütsel Öğrenmenin Firma Yenilikçiliği Üzerindeki Etkisi

MODEL 1	Bağımlı Değişken: Firma Yenilikçiliği		
Bağımsız Değişkenler	β	t	Sig.
Bilgi Teknolojileri Kullanımı	,340	7,524	,000**
Örgütsel Öğrenme	,541	11,959	,000**
R ²	,677		
Model F	361,881		
p	,000**		

**P<0,01

Firma performansının bağımlı, Firma yenilikçiliğinin bağımsız değişken olduğu Model 2’de araştırmanın diğer bir hipotezi test edilmektedir. Regresyon modeli anlamlıdır (F=516,714, P<0.000). Ortaya koyulan modele ait bağımsız değişkenler, bağımlı değişkendeki varyansın %60’ını açıklamaktadır ($R^2=0,600$). Yapılan regresyon analizi sonucunda firma yenilikçiliği firma performansını ($\beta=,775$; $p<0,000$) istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif etkilediği tespit edilmiştir. Buna göre H₃ hipotezi desteklenmiştir. Modele ilişkin regresyon analizi sonuçları Tablo 7.11’de görülmektedir.

Tablo 7.11: Firma Yenilikçiliğinin Firma Performansı Üzerindeki Etkisi

MODEL 2	Bağımlı Değişken: Firma Performansı		
Bağımsız Değişkenler	β	t	Sig.
Firma Yenilikçiliği	,775	22,731	,000**
R ²	,600		
Model F	516,714		
p	,000**		

**P<0,01

Yapılan analiz sonucunda öne sürülen hipotez sonuçları Tablo 7.12’de verilmiş olup tüm hipotezler desteklenmiştir.

Tablo 7.12: Hipotez Sonuçları

HİPOTEZLER		SONUÇ
H ₁	Bilgi Teknolojileri Kullanımı Firma Yenilikçiliğini Etkilemektedir.	Desteklendi
H ₂	Örgütsel Öğrenme Firma Yenilikçiliğini Etkilemektedir.	Desteklendi
H ₃	Firma Yenilikçiliği Firma Performansını Etkilemektedir.	Desteklendi

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilgi teknolojisi kullanımının ve örgütsel öğrenmenin firma inovasyonu üzerindeki etkisini değerlendirmek ve firma inovasyonu ile örgütsel performans arasındaki bağlantıyı keşfetmek için bir saha çalışması yürütülmüştür. Çalışmada veri toplama için anket tabanlı bir yaklaşım kullanılmıştır. Örneklem, İstanbul'daki ulaştırma sektöründen kolay örnekleme yoluyla seçilen 345 çalışandan oluşmuştur. Veriler hem çevrimiçi hem de yüzyüze toplanmış ve SPSS yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir. Anket ölçekleri literatürdeki yerleşik çalışmalardan uyarlanmıştır.

Bilgi teknolojisi kullanımını ölçmek için Mitić vd., (2017) tarafından geliştirilen 6 maddelik bir ölçek kullanılmıştır. Örgütsel öğrenme ölçeği Garcia-Morales ve vd., (2012) tarafından geliştirilen 4 maddeden oluşan ölçekten uyarlanmıştır. Firma inovasyonu, Calantone vd., (2002) tarafından geliştirilen 6 maddelik bir ölçek kullanılmıştır. Firma performansını ölçmek için Wang vd., (2014) tarafından kullanılan 11 maddelik ölçek kullanılmıştır.

Çalışma kapsamında elde edilen bulgular sırasıyla şunlardır:

- ✓ Cinsiyet Dağılımı: Katılımcıların büyük bir kısmı (78.8%) erkek, geri kalanı ise (21.2%) kadındır. Bu durum, sektördeki cinsiyet dengesizliğine dikkat çekebilir. Çalışma, sektördeki cinsiyet eşitsizliği veya erkeklerin daha baskın olduğu sektörlerdeki iş gücü profiline ilişkin genel bir yansıma olabilir.
- ✓ Yaş Dağılımı: Katılımcıların çoğunluğu (38%) 26-22 yaş aralığındadır, bu da sektörün deneyimli iş gücü tarafından domine edildiğini gösteriyor. Ayrıca, 33-42 yaş ve üzeri bireylerin (29,9%) de oldukça yüksek bir oranı oluşturması, iş gücünün genellikle orta yaş ve üzeri olduğunu göstermekte olup bu durum, sektördeki deneyimli çalışanların daha fazla olmasının, yenilikçilik veya değişim yönetimi gibi alanlarda imkanlar yaratabileceğini ima edebilir.
- ✓ Medeni Durum: Katılımcıların yarısından fazlası (55,9%) evli ve geri kalanı (44,1%) bekâr. Bu durum, ailevi sorumlulukların iş gücüne etkisi üzerine yorum yapmayı mümkün kılabilir. Evli bireylerin, iş yaşamındaki

kararlar veya iş-yaşam dengesi gibi faktörler konusunda farklı deneyimler yaşayabileceği düşünülebilir.

- ✓ Eğitim Durumu: Katılımcıların büyük çoğunluğunun (79.7%) lisans diplomasına sahip olması, sektörün daha çok üniversite mezunlarını tercih ettiğini gösterebilir. Ayrıca, sadece %20'lik bir dilimin yüksek lisans yapmış olması, sektörün daha çok uygulamalı bilgiyi tercih ettiğini ve akademik eğitim seviyesinin daha sınırlı bir öneme sahip olduğunu gösterebilir. Doktora derecesi sahibi yalnızca bir kişi olması ise, sektördeki eğitim seviyesinin genel olarak daha pratik odaklı olduğunu ortaya koyuyor.
 - ✓ Sektörde Çalışma Deneyimi: Katılımcıların %33.9'u 6-10 yıl arası deneyime sahipken, %27'si ise 15 yıl ve üzerinde deneyime sahip. Bu, sektördeki tecrübeli çalışanların yüksek oranını ve dolayısıyla sektördeki uzmanlık bilgisinin önemli bir faktör olduğunu gösteriyor. Ancak, sektöre yeni giren (1 yıla kadar deneyimi olanlar) ve orta seviyedeki çalışanların oranı düşük olduğundan, bu durum genç profesyonellerin sektörde daha az yer bulduğunu gösterebilir.
 - ✓ İş Rolü: Çoğunluğu (64.1%) üst düzey yöneticilerden oluşan katılımcılar, bu araştırmanın daha çok yönetici seviyesindeki çalışanlar tarafından temsil edildiğini gösteriyor. Bu, araştırmanın genellikle yönetsel bakış açılarını yansıttığını, dolayısıyla çalışanlar yerine karar alıcılar ve liderlerin gözünden sektörü değerlendirdiğini düşündürebilir.
- Çalışma, ilk iki hipotezini, firma inovasyonunun bağımlı değişken, bilgi teknolojisi kullanımı ve örgütsel öğrenmenin bağımsız değişkenler olduğu Model 1'de test etmiştir. Sonuçlar regresyon modelinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ve bağımsız değişkenlerin firma inovasyonundaki varyansın yaklaşık %68'ini açıkladığını göstermiştir. Analiz, bilgi teknolojileri kullanımının ve örgütsel öğrenmenin her ikisinin de firma inovasyonu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Dolayısıyla, H1 (Bilgi Teknolojileri Kullanımı Firma Yenilikçiliğini etkilemektedir) ve H2 (Örgütsel Öğrenme Firma Yenilikçiliğini etkilemektedir) hipotezleri desteklenmiştir. Bu bulgulara dayanarak şu yorumlar yapılabilir:

- ✓ Modelin istatistiksel olarak anlamlı olması ve bağımsız değişkenlerin firmaların yenilikçi performansını açıklamada yaklaşık %68'lik bir varyans açıklaması yapması önemli bir bulgudur, çünkü firmaların yenilikçi kapasitelerini anlamak ve bu kapasiteyi artırmak için kullanılan faktörlerin önemli olduğu anlamına gelir.
- ✓ Bilgi teknolojilerinin firmaların yenilikçilik üzerindeki olumlu etkisi, günümüzde dijital dönüşümün ve teknolojinin, firmaların rekabetçiliklerini artırmaları ve yenilikçi çözümler geliştirmeleri için kritik bir faktör olduğunu vurgulamaktadır. Bu bulgu, firmaların teknolojiyi etkin bir şekilde kullanarak yenilik yapma kapasitelerini artıracaklarını ve bu kullanımın firma performansını güçlendirebileceğini göstermektedir. Bilgi ve enformasyon çağdaş işletmeler için temel varlıklar olarak kabul edilmektedir (Grant, 1996; Kogut ve Zander, 1992). Bilgi temelli bir bakış açısıyla, şirketler yeni bilgi üretimini teşvik etmek ve inovasyonu desteklemek için iş faaliyetlerine tamamen entegre edilmiş bilgi ve iletişim teknolojisi (BİT) sistemlerine ihtiyaç duymaktadır (Kogut ve Zander, 1992; Luo ve Bu, 2016). Ayrıca, operasyonel iş akışları, üretim teknolojileri ve müşteri veri tabanları gibi kurumsal bilginin görünür bileşenlerini oluşturan unsurlar, bilgi odaklı bir çerçevede yönetilen BİT sistemlerine ihtiyaç duymaktadır (Grant, 1996; Kogut ve Zander, 1992). Dijital teknolojilerin benimsenmesi ve BİT'e yapılan yatırımların verimliliği artırdığı bilinmekle birlikte, teknoloji kaynaklı işsizlik riski gibi zorlukları da beraberinde getirmektedir (Krutova vd., 2021). Hem olumlu hem de olumsuz sonuçları göz önünde bulundurulduğunda, çoğu işletmenin BİT yatırımlarını azaltma ihtimalinin düşük olduğu açıktır. Bunun başlıca nedeni, BİT yatırımlarının bir şirketin yalnızca mevcut performansını artırmakla kalmayıp aynı zamanda gelecekteki potansiyel performansını da geliştirmesidir (Bharadwaj vd., 1999). Serin ve İşcan (2019) tarafından yapılan bir çalışmada, bilgisayar, e-posta ve internet kullanımı gibi BİT araçları, son on yılda inovasyon, ekonomik büyüme ve sosyal değişimin temel itici güçleri olarak tanımlanmıştır. Benzer şekilde, Şeker (2005) mikroelektronik ve bilgisayar teknolojisindeki ilerlemelerin iletişim teknolojilerinde önemli yeniliklere yol açtığını belirtmiştir. İletişim teknolojilerindeki bu gelişmeler -bilgi temelli teknolojik

ilerlemelerin yönlendirmesiyle- bireyler, kuruluşlar ve ülkeler arasındaki etkileşimi kolaylaştırarak küreselleşme sürecine katkıda bulunmaktadır.

- ✓ Örgütsel öğrenmenin de firmaların yenilikçilik üzerinde pozitif bir etkisi olduğunun belirlenmesi, öğrenme kültürünün organizasyonlarda yeniliği destekleyen önemli bir faktör olduğunu ortaya koymaktadır. Sürekli öğrenme ve bilgi paylaşımı, çalışanların daha yenilikçi düşüncelerine ve iş süreçlerinde yeni çözümler üretmelerine olanak tanıyabilir. Bu bulgu, firmaların organizasyonel öğrenme süreçlerine yatırım yapmalarının yenilikçi çözümler ve sürdürülebilir rekabet avantajı için önemli olduğunu ima eder. Calantone vd.,'ne (2002) göre, örgütsel öğrenme firma inovasyonunu etkileyen bir diğer önemli faktördür. Öğrenme yönelimine sahip kuruluşlar çevrelerinden bilgi edinmeye daha açıktır ve bu da onları yeni ürün fırsatlarını belirleme konusunda daha becerikli hale getirir. Meso ve Smith (2000) bunu, bir öğrenme kültürünü teşvik ederek kurum içinde sürekli inovasyonu desteklemek olarak tanımlamaktadır. Literatür incelendiğinde, inovasyonu etkileyen çeşitli faktörlerin altı çizilmekte ve bunların başında da kurum kültürünün geldiği görülmektedir. Bir kurumdaki bireyler arasında paylaşılan değerler ve iş uygulamaları olarak tanımlanan kurum kültürü (Berson, Oreg ve Dvir, 2008), yaratıcılığı ve yeniliği destekleyecek şekilde yapılandırıldığında ve tasarlandığında yeniliği olumlu yönde etkiler (Belassi, Kondra ve Tukel, 2007). Demirel ve Eraslan (2023) tarafından yapılan araştırma, bilgi yönetimi sürecinin temel bileşenleri olan bilgi edinme, dönüştürme ve uygulama ile inovasyon arasında pozitif bir ilişki bulmuştur. Çalışma ayrıca örgütsel öğrenmenin bu ilişkiye tamamen aracılık ettiğini göstermiştir. Ayrıca, çalışma örgütsel öğrenmenin inovasyon üzerinde önemli ve pozitif bir etkisi olduğunu doğrulamıştır. Teknoloji geliştirme bölgelerinde faaliyet gösteren bilişim şirketlerinin örgütsel öğrenme düzeyi arttıkça inovasyon düzeyleri de artmaktadır. Bu şirketler hem edindikleri bilgiler yoluyla hem de hatalarından ders çıkararak öğrenmeye katılmakta ve bu da nihayetinde inovasyonu teşvik etmektedir. Bu bulgu, Garcia-Morales vd., (2012), Hsu (2007) ve Yu vd., (2013) tarafından yapılan ve örgütsel öğrenme ile inovasyon arasında pozitif bir ilişki olduğunu gösteren çalışmalar da dahil olmak üzere önceki literatürle uyumludur.

Buna göre; hem bilgi teknolojileri kullanımı hem de organizasyonel öğrenme, firmaların yenilikçilik seviyelerini artırmada önemli birer itici güç olarak görülüyor. Bu sonuçlar, firmaların sadece teknolojiye yatırım yapmalarının yeterli olmadığını, aynı zamanda bu teknolojiyi etkin bir şekilde kullanabilmeleri ve organizasyonel öğrenme süreçlerini güçlendirebilmeleri gerektiğini göstermektedir. Dolayısıyla, firmaların bu iki faktörü paralel bir şekilde geliştirerek yenilikçilik performanslarını artırmaları beklenebilir.

- Model 2'de firma performansı bağımlı değişken, firma inovasyonu ise bağımsız değişkendir. Bu model de istatistiksel olarak anlamlılık göstermiş ve bağımsız değişkenler firma performansındaki varyansın %60'ını açıklamıştır. Regresyon analizi, firma inovasyonunun firma performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğunu doğrulamıştır. Dolayısıyla, H3 hipotezi (Firma Yenilikçiliği Firma Performansını etkilemektedir) de desteklenmiştir. Bu bulgulara dayanarak şu yorumlar yapılabilir:

- ✓ Modelin istatistiksel olarak anlamlı olması ve bağımsız değişkenin, yani firmaların yenilikçiliğinin, firma performansını açıklamada %60'lık bir varyans açıklaması yapması, araştırmanın sağlam bir temele dayandığını ve modelin güçlü bir şekilde firmaların performansını açıklayabildiğini göstermektedir. Bu, yenilikçiliğin firma başarısının önemli bir belirleyeni olduğunu ortaya koymaktadır.
- ✓ Firmaların yenilikçilik düzeylerinin, organizasyonel performansları üzerinde önemli ve pozitif bir etkisi olduğunu belirlemek, yenilikçiliğin sadece bir rekabet avantajı yaratmakla kalmadığını, aynı zamanda finansal ve operasyonel başarıyı da doğrudan etkileyebileceğini gösteriyor (Erdem vd., 2013). Yenilikçi firmalar, pazar koşullarına daha hızlı uyum sağlamak, verimliliği artırmak ve müşteri ihtiyaçlarına daha etkili cevaplar sunmak için daha iyi imkanlara sahip olabilirler. Bu bulgu, firmaların yenilikçi stratejiler benimsemelerinin, sadece ürün veya hizmet yeniliği değil, aynı zamanda iş süreçleri ve organizasyonel yapılar üzerinden de performanslarını artırabileceklerini gösteriyor. Yenilikçi bir yaklaşım, iş süreçlerinde verimlilik artışlarına, maliyet optimizasyonlarına ve daha yüksek müşteri memnuniyetine yol açabilir. Dolayısıyla, yenilikçilik

yalnızca dışa dönük bir başarı değil, aynı zamanda iç organizasyonel gelişmeleri de besleyebilen bir faktördür. Bir kuruluşun performansını veya başarısını etkileyen çeşitli faktörler vardır ve yenilikçilik, bir kuruluşun günümüz pazarında rekabetçi kalmasını sağlayan en önemli unsurlardan biridir. Literatür, yenilikçiliğin firma performansı ile doğrudan bağlantılı olduğu fikrini geniş ölçüde desteklemekte ve firmaların gelişen bir ekonomide gelişmeleri ve rekabetçi kalmaları için yenilik yapmaları gerektiğini ileri sürmektedir (Feeny ve Rogers, 2003). Yenilikçilik ve firma performansı arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar, yüksek düzeyde yenilikçiliğe sahip firmaların müşteri taleplerini karşılamak ve performanslarını ve karlılıklarını artıran yeni yetenekler geliştirmek için daha donanımlı olduklarını göstermiştir. Esasen, araştırmalar yenilikçilik ve firma performansı arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir (Brentani, 2001; Clifton vd., 2010; Erdem vd., 2013; Jenny, 2005; Liao vd., 2010; Robinson, 1990; Singh, 2008; Tidd vd., 2005; Vaccaro vd., 2010; Yavuz, 2010). Jermias (2006) tarafından SveP 500 üzerinde yapılan bir çalışmada, rekabet yoğunluğunun inovasyon ve firma performansı arasındaki ilişki üzerindeki ılımlaştırıcı etkisi analiz edilmiştir. Bulgular, etkileşim değişkeninin negatif bir etkiye sahip olduğunu, ancak grafiksel gösterimin yüksek rekabetçi pazarlarda yenilikçiliğin performansı olumlu yönde etkilediğini gösterdiğini ortaya koymuştur. Zamora vd., (2013), özellikle İspanya'daki küçük işletmelere odaklanarak, rekabet yoğunluğunun yenilikçilik ve firma performansı arasındaki ilişki üzerindeki ılımlaştırıcı etkisini araştırmıştır. Çalışma, rekabet yoğunluğunun organizasyonel ve süreç yenilikleri ile performans arasındaki ilişkiyi gerçekten de ılımlı hale getirdiği sonucuna varmıştır. Lichtenthaler (2009) Almanya, Avusturya ve İsviçre'deki 155 orta ve büyük ölçekli firma üzerinde patent koruması, teknolojik karmaşıklık, işlem oranı ve rekabet yoğunluğu gibi çevresel moderatör değişkenlerin firma performansı üzerindeki etkisini inceleyen bir çalışma yürütmüştür. Benzer şekilde, Koç, Biçimveren ve Çınar (2018) rekabet yoğunluğu da dahil olmak üzere bu çevresel faktörlerin inovasyon ve firma performansı arasındaki ilişkiyi ılımlı hale getirdiğini bulmuştur. Çalışmalarından elde ettikleri bir diğer önemli bulgu da rekabet yoğunluğunun inovasyon ve

ihracat performansı arasındaki bağlantıyı da ılımlı hale getirdiğidir. Buna ek olarak, Doğan ve Doğan (2017) yeniliğin hızı ve kalitesinin firmaların hem operasyonel hem de finansal performansını nasıl etkilediğini araştırmıştır.

Bu bulgular, firmaların performanslarını artırmak için yenilikçiliği stratejik bir öncelik olarak benimsemeleri gerektiğini vurgulamaktadır. Yenilikçilik, sadece firma içindeki operasyonel verimliliği değil, aynı zamanda pazarda rekabetçiliklerini de güçlendirebilecek önemli bir faktördür (Naidoo ve Hoque, 2018). Firmaların, yenilikçi kültürleri teşvik etmeleri ve yenilikçi fikirleri organizasyonlarına entegre etmeleri, uzun vadede performanslarının sürdürülebilirliğini artıracaktır (Jimenez-Jimenez ve Sanz-Valle, 2011). Sonuç olarak, bu bulgular, firmaların performanslarını iyileştirmek ve rekabet avantajı elde etmek için yenilikçi yaklaşımlar benimsemelerinin kritik önemde olduğunu ortaya koymaktadır. Yenilikçi stratejiler hem iş süreçlerinde hem de genel organizasyonel yapıda iyileşme sağlayarak firma performansını doğrudan olumlu yönde etkileyebilir.

Elde edilen bulgular doğrultusunda şu öneriler verilebilir:

- **Bilgi Teknolojilerine Yatırımın Teşvik Edilmesi:** Çalışma, bilgi teknolojileri kullanımının firma inovasyonu üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu ortaya koyduğu için, işletmeler operasyonlarına sorunsuz bir şekilde entegre olan gelişmiş BİT sistemlerine yatırım yapmaya öncelik vermelidir. Bu sadece inovasyon kapasitelerini artırmakla kalmayacak, aynı zamanda pazardaki rekabet güçlerini de geliştirecektir. Kuruluşlar, inovasyon süreçlerini desteklemek üzere en son teknolojilerden yararlandıklarından emin olmak için BİT altyapılarını düzenli olarak değerlendirmeli ve yükseltmelidir.
- **Örgütsel Öğrenme Kültürünün Teşvik Edilmesi:** Çalışma, örgütsel öğrenme ile firma inovasyonu arasında anlamlı bir ilişki bulduğu için, şirketler sürekli öğrenmeyi teşvik eden bir ortam yaratmalıdır.
- **İnovasyonun İş Performansı İçin Bir Strateji Olarak Teşvik Edilmesi:** Firma inovasyonunun iş performansını olumlu yönde etkilediği (H3) bulgusuyla birlikte, şirketlerin inovasyonu temel bir strateji olarak benimsemeleri büyük önem taşımaktadır. Firmalar, inovasyon odaklı bir kültürü teşvik ederek, artan

karlılık, pazar payı ve müşteri memnuniyeti de dahil olmak üzere daha iyi performans sonuçları elde edebilirler.

- BİT ve Örgütsel Öğrenme Stratejilerinin İş Hedefleriyle Uyumlu Hale Getirilmesi: Hem ICT'nin hem de kurumsal öğrenmenin inovasyon ve performans üzerindeki etkisini en üst düzeye çıkarmak için işletmeler ICT girişimlerini ve öğrenme programlarını stratejik hedefleriyle uyumlu hale getirmelidir. Ayrıca, bu girişimlerin istenen sonuçları verdiğinden emin olmak için düzenli izleme ve değerlendirme yapılmalıdır.
- İnovasyon Odaklı Bir Ekosistem Oluşturulması: Kuruluşlar, daha geniş bir inovasyon ekosistemini teşvik etmek için tedarikçiler, müşteriler ve araştırma kurumları da dahil olmak üzere dış paydaşlarla işbirliği yapmalıdır. Firmalar, dahili öğrenme ve ICT kabiliyetlerini harici bilgi ile birleştirerek inovasyon potansiyellerini artırabilirler. Sektörel ağlara ve ortaklıklara katılım, firmaları yeni fikirlere açık hale getirebilir ve teknolojik gelişmelerin ön saflarında yer almalarına yardımcı olabilir.
- Çalışan Becerilerine ve Bilgi Paylaşımına Yatırım Yapılması: Bulgular, bilgi paylaşımı ve örgütsel öğrenmenin öneminin altını çizmektedir. Bu nedenle işletmeler, özellikle dijital teknolojiler ve inovasyon yönetimi ile ilgili alanlarda çalışanlarının becerilerinin geliştirilmesine yatırım yapmalıdır. Çalışanları içgörülerini ve deneyimlerini paylaşmaya teşvik etmek daha iyi karar alma, daha hızlı sorun çözme ve daha yaratıcı çözümlere yol açarak inovasyonu teşvik edebilir.
- BİT ve Öğrenmenin İnovasyon Üzerindeki Etkisinin İzlenmesi ve Ölçülmesi: Firmalar, BİT yatırımlarının ve kurumsal öğrenmenin inovasyon sonuçları üzerindeki etkisini ölçmek için net ölçütler belirlemelidir. Şirketler bu ölçümleri takip ederek yatırım getirisini (ROI) daha iyi anlayabilir ve stratejilerini optimize etmek için veriye dayalı kararlar alabilir. Temel performans göstergeleri (KPI'lar) piyasaya sürülen yeni ürün sayısını, süreç iyileştirmelerini, patent başvurularını veya diğer yenilikçi faaliyet göstergelerini içerebilir.

Araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Sadece İstanbul ilinde ulaştırma sektörü çalışanları üzerinde araştırma yapılmıştır. Daha sonraki çalışmalarda farklı illeri

kapsayabilir. Ayrıca ulaştırma sektörünün alt kırılımlarına göre çalışma özelleştirilebilir veya farklı sektörlerle araştırma yapılarak literatüre katkı sağlanabilir.

KAYNAKLAR

- Acarol, H. Ç., (2019), “A Tipi Kişilik Özelliğinin Bireysel Yenilikçilik Üzerindeki Etkisi: Psikolojik Güçlendirmenin Aracı Örgütsel Adaletin Düzenleyici Rolü”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi.
- Ağır, A., (2007), “Bilişim Toplumuna Geçiş Sürecinde Bilgi Yönetimi Yaklaşımı”, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 30, 5-17.
- Akçin, K., (2006), “Öğrenme Yeteneğinin Firma Yenilikçiliği Üzerine Etkileri”, Yüksek Lisans Tezi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.
- Akhavan P., Jafari M., (2006), “Learning organizations: Necessary knowledge age”, Tadbir, 169, 16-26.
- Akkaya, M.A., (2021), “Bilgi Kaynağı ve Bilgiye Erişim Aracı Olarak İnternet Algısı: Kuşaklararası Yaklaşım Farklılığının Karşılaştırılması”, Bilgi Yönetimi Dergisi, 4 (2), 222-239.
- Aksay, K., (2011), “Yenilikçilik kültürünün örgütsel yenilikçilik üzerine etkisi: Konya ilinde faaliyet gösteren özel hastanelerde bir uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi.
- Aksoy, B., (2012), “Bilgi Teknolojileri ve Yeni Çalışma İlişkileri”. Ege Academic Review, 12(3), 401-414.
- Aktan, C. C., Vural, İ. Y., (2016), “Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler ve Yeni Ekonomi. Bilim ve Teknoloji Dergisi”, (Bilim ve Teknoloji Özel Sayısı), 1(88), 1-37.
- Aktan, Can Coşkun., ve Vural, İstiklal., (2005), “Bilgi Çağında Bilgi Yönetimi”, Çizgi Kitabevi.
- Aktaş, C., (2007), “Enformasyon Toplumu Bağlamında Türkiye”, Selçuk İletişim 4 (4), 183-186
- Akyüz, A. N., (2023), “Örgütsel Desteğin Çalışanların Risk Alma, Yaratıcılık Ve Yenilikçilik Davranışları Üzerindeki Etkisinde Örgüt Kültürünün Rolü: Eğitim Sektöründe Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi.
- Altı, E., (2022), “Bilgi Teknolojileri Kullanımının Satın Alma Davranışlarına Etkisinin Demografik Özellikler Üzerinden İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi.
- Altıntaş, F. F., (2019), “Örgütsel Öğrenme ve Boyutlarının İlişkisel Analizi: Sağlık Kurumu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Karabük Üniversitesi.
- Amrit Tiwana (2003), “Bilginin Yönetimi”, (Çev.Elif Özsayar)”, Dış Bank Kitapları, 2003.

Angelo, A., (2012), “Innovation and Export Performance: A Study of Italian Hightech SMEs”, Journal of Management, 16(3), 393-423.

Arıkan, S., (1999), “Öğrenen örgütlerde liderliğin rolü ve önemi”, Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17(2), 17-34.

Arklan, Ü., Taşdemir, E., (2008), “Bilgi Toplumu ve İletişim: Bilginin Yayılması Sürecinde Kitle İletişim Araçları ve İnternet”, Selçuk İletişim 5 (3), 67-80.

Arslan, H., (2020), “Bilişim Teknolojilerinin Dünü, Bugünü ve Geleceği”, Türkiye Bilimler Akademisi, 86-85.

Arslan, R., Demirci, K., (2015), “Örgütlerde Öğrenen Örgüt Kültürüne İlişkin Algılanan Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi ve Kamu Kurumunda Bir Uygulama”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 43(0), 24-38.

Aslan, Y., Aygün, M., (2019), “İnovasyonun Firma Performansı Üzerine Etkisi: BİST’te İmalat Sektöründe Faaliyet Gösteren Firmalar Üzerine Bir İnceleme”, Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(6), 91-109.

Aslan, Y., (2018). İnovasyonun Kavramsal Çerçevesi”, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3(6), 122-150.

Aslan, Y., (2022), “Muhasebe, Finans ve Denetim Alanlarında Yenilikçi Yaklaşımlar. İstanbul: Efe Akademi Yayınları.

Atıgan, F., (2014), “Yönetim ve Organizasyon”, Nobel Akademik Yayıncılık.

Atılğan, D., (2009), “Bilgi Yönetimi Kavramı ve Gelişimi”, Türk Kütüphaneciliği, 201-212.

Auluck, R., (2002), “Benchmarking: A tool for facilitating organizational learning? ”, Public Administration and Development, 22(2), 109-122.

Avcı, U., (2005), “İşletmelerde Örgütsel Öğrenme-Örgütsel Performans İlişkisi: Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme-Örgütsel Performans İlişkisine Yönelik İnceleme”, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi.

Aydın, M. D., (2007), “Kamu Hizmetlerinde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları: Fırsat ve Tehditler, H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 25(2), 295-322.

Aydınlı, H., (2005), “Örgütsel öğrenme ve oryantasyonları”, Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi, (1), 82-98.

Aymaz, G., (2018), “İletişim Araçlarının Toplumsal Tarihi İçin Bir Giriş”, Global Media Journal TR Edition, 8(16), 124-139.

Aytekin, N., (2007), “Bilgi İletişim Teknolojileri ve Örgütsel İletişim”, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, (28), 7-18.

Aytun, C., (2008), “Enformasyon Toplumu ve Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme”, Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, 17-35.

Bahar, B., (2023), “Bilgi Teknolojileri Departmanı Çalışanlarını Motive Eden Etmenlerin Abraham Harold Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Bağlamında İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bilişim Sistemleri Ana Bilim Dalı.

Barutçugil, İ., (2002), “Bilgi Yönetimi, İstanbul, Kariyer Yayıncılık.

Barutçugil, İ., (2004), “Stratejik insan kaynakları yönetimi. Kariyer yayınları.

Basım, N., Şeşen, H., Meydan, C. H., (2009), “Öğrenen Örgüt Algısının Örgüt içi Girişimciliğe Etkisi: Kamuda Bir Araştırma”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Dergisi, 64(3), 27-44.

Başar, N., (2024), “Sağlık İşletmelerinde Çalışan Motivasyonunun Örgütsel Öğrenme Üzerine Etkisinde Psikolojik Sahiplenmenin Aracı Rolü: Erzincan İli Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi.

Beise-Zee, R., Rammer, C., (2006), “Local User-Producer Interaction in Innovation and Export Performance of Firms”, Small Business Economics, 27(2), 207-222.

Belassi, W., Kondra, A. Z., ve Tukul, O. I., (2007), “New product development projects: The effects of organizational culture”, Project management journal, 38(4), 12-24.

Bensghir, T. K. (1996), “Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim”, (No. 274). TODAİE, Ankara.

Berson, Y., Oreg, S., Dvir, T., (2008), “CEO values, organizational culture and firm outcomes”, Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 29(5), 615-633.

Bharadwaj, A. S., Bharadwaj, S. G., Konsynski, B. R., (1999), “Information Technology Effects on Firm Performance as Measured by Tobin’s q”, Management Science, 45(7), 1008–1024.

Biçer, M., (2017), “Etik İklim, Örgütsel Öğrenme ve Yenilikçi Davranış İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi.

Boud and Knights, (1996). In Baldwin, M. Social Work, (‘016). Critical Reflection and the Learning Organization. Routledge Press.

Braham, B. J. (1998), “Ateş Altında Sakin Kalabilmek Stres Yönetimi”, Hayat Yayınları.

Brentani, U., (2001), “Innovative versus incremental new business services: Different keys for achieving success”, *Journal of Product Innovation Management*, 18(3), 169–187.

Budak, G., (2000), “Öğrenen Örgütlerde Stratejik Planlama ve Stratejik Öğrenme”, *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 15(1), 1-11.

Calantone, R., Cavusgil, S., Zhao, Y., (2002), “Learning Orientation, Firm Innovation Capability, and Firm Performance”, *Industrial Marketing Management*, 31(6), 515-524.

Canbek, G., Sağiroğlu, Ş., (2006), “Bilgi, Bilgi Güvenliği ve Süreçleri Üzerine Bir İnceleme”, *Politeknik Dergisi*, 9(3), 165-174.

Cansever, B., (2016), “Bilgi Toplumunda Bir Kavram Kargaşası: Bilgi mi? Enformasyon mu?”, *Sosyoloji Dergisi*, (1), 41-50.

Christensen, C., Raynor, M. E.; Mcdonald, R., (2013), “Disruptive Innovation”, *Harvard Business Review* 93 (12), 44-53.

Clifton, N., Keast, R., Pickernell, D., Senior, M., (2010), “Network structure, knowledge governance, and firm performance. Evidence from innovation networks and SMEs in the UK”, *Growth and Change*, 41(3), 337–373.

Corso, M., Martini, A., Paolucci, E., Pellegrini, L., (2010), “Information and Communication Technologies in Product Innovation within SMEs — The Role of Product Complexity”, *Enterprise and Innovation Management Studies*, 2(1), 35-48.

Craig, J. T., (2015) Antecedents of individual Innovative Behavior: Examining Transformational Leadership, Creative Climate, Role Ambiguity, Risk Propensity, and Psychological Empowerment”, *Doctorate Thesis, Alliant International University, Los Angeles-CSPP-OP, United States – California.*

Cüceloğlu, D. (1997), “İnsan ve Davranışı”, *Remzi Kitapevi.*

Çalık, D., Çınar, Ö. (2009), “Geçmişten Günümüze Bilgi Yaklaşımları Bilgi Toplumu ve İnternet, inet-tr’09 – XIV”, *Türkiye’de İnternet Konferans ve Bildirileri*, 12- 13 Aralık 2009, Bilgi Üniversitesi, İstanbul, 77-88.

Çavlak, H., (2019), “Geleneksel ve Alternatif Performans Ölçütleri Kullanımı ile İşletme Özellikleri İlişkisi: Borsa İstanbul’da Bir Uygulama”, *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(22), 711-742.

Çaydere, O., Akgün, N., (2023), “Eğitimde yenilikçi teknolojilerin kullanımı ve çağdaş içerik tasarlama”, *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(2), 439-451.

Çebi, M. S., (2012), “Yeniliklerin yayılmasında sosyal taklidin ve kanaat önderlerinin işlevsel önemi: gabieltarde’in sosyal taklit teorisi açısından bir inceleme”, *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi* (34), 1-18.

Çeçe, F., (2023), “Örgütsel Öğrenmenin İş Performansı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Destek ve Yüksek Performanslı İnsan Kaynakları Uygulamalarının Aracılık Roller: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma”, Doktora Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi

Das, P., Verburg, R., Verbraeck, A.; Bonebakker, L., (2018), “Barriers to Innovation Within Large Financial Services Firms: An in-Depth Study into Disruptive and Radical Innovation Projects At A Bank”, European Journal of Innovation Management, 21(1), 96-112.

Deloitte, (2021), “Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sektörü 2020 Pazar Verileri, (https://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad_bit_2020_raporu_tr.pdf, (Erişim Tarihi: 14/10/2024).

Demir Pali, Ç., Adiloğlu, B., (2020), “Kontrol Edilebilen Riskler ve Risk Yönetimi Açıklamaları: Borsa İstanbul Uygulaması”, Mali Çözüm Dergisi, 30(157), 77-102.

Demir, B., (2010), “Muhasebe Bilgi Sistemlerinde Bilgi Kalitesi”. Muhasebe ve Finansman Dergisi, (48), 142-153

Demir, M. A., (2024), “Kamuda Dijital Dönüşüm Sürecinde Örgütsel Öğrenme Üzerine Bir Araştırma: Munzur Üniversitesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Munzur Üniversitesi.

Demirel, O., Eraslan, İ. H., (2023), “Bilgi yönetimi süreci ile yenilikçilik ilişkisi: Örgütsel öğrenmenin aracılık rolü”, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 21(1), 155-172.

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı [DPTM]., (2006), “Bilgi Toplumu Stratejisi”, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

Dikmen, Ç. (1999), “Organizasyonel Öğrenme ve Öğrenen Organizasyonlar”, Yönetim Dergisi, 10(34), 57-67.

Dilber, C., (2008) Bilişim Teknolojilerinin Bilgi Yönetimi Üzerindeki Etkisi; İstanbul’da Bilişim Sektörü Üzerine Bir Uygulama”, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi.

Doğan, H., Doğan, M., (2017), “Yenilikçilik ve Performans: Yüksek Teknoloji Kullanan Firmalar Üzerine Bir Araştırma”, İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 6(6), 153-162.

Doğan, S., Demirel, Ö., (2008), “İşletmelerde Stratejik Yönetimin Etkinliğini Artırmada Önemli Bir Araç: Benchmarking”, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 4(7), 1-22.

Ekinci, H., (2006), “Bilgi Teknolojilerinin Rekabet Açısından Önemi ve Değişim Yönetimindeki Etkilerine İlişkin Yöneticilerin Algılarını Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (11), 54-70.

Eminoğlu, G. M., (2024), “Örgütsel Empati ve Örgütsel Öğrenme Arasındaki İlişkiler”, Doktora Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi.

Erat, S., (2020), “Bilgi Paylaşımı ve Örgütsel Güvenin, Yenilikçilik Davranışı ve Bireysel Performansa Etkisi, Meslek Lisesi Öğretmenleri Üzerine Bir Araştırma”, *International Review of Economics and Management*, 8(1), 124-145.

Erat, S., İmamoğlu, S. Z., Ayber, E. D., (2022), “Örgütsel Öğrenme ve Birey Örgüt Uyumunun, Yenilikçi Davranış ve Bireysel Performansa Etkisi: Kimya Sektöründe Bir Araştırma”, *Journal of International Management Research and Applications*, 1(1), 44-57.

Erdem, B., Gul, K., & Gul, M. (2013). Pazar Yönlülük, Inovasyon Yönlülük ve Firma Performansı İlişkisi: Ankara'da Faaliyet Gösteren Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 5(2), 74-104.

Erkek, R., (2019), “Yeni Medya Teknolojilerinin Film Endüstrisine Etkileri: Netflix Örneği”, *Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi*.

Ersen, H. (1997), ”, Toplam kalite ve insan kaynakları yönetimi ilişkisi: verimli ve etkin olmanın yolu”, *Yön Matbaacılık, İstanbul*.

Feeny, S., Rogers, M., (2003), “Innovation and performance: Benchmarking Australian firms. *Australian Economic Review*”, 36(3), 253-264.

Garcia-Morales, V. J., Jimenez-Barrionuevo, M. M., ve Guterrez-Gutierrez, L., (2012), “Transformational leadership influence on organizational performance through organizational learning and innovation”, *Journal of Business Research*, 65(7), 1040-1050.

Gençer, R., Altun, A. (2021), Dijitalleşme, bilgi hiyerarşisini değiştirdi mi?(vebb: veri, enformasyon, bilgi ve bilgelik”, *Diyalektolog-Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, (27), 25-59.

Gkypali, A., Rafailidis, A. ve Tsekouras, K., (2015), “Innovation and Export Performance: Do Young and Mature Innovative Firms Differ?”, *Eurasian Business Review*, 5(2), 397-415.

Grant, R. M., (1996), “Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic Management Journal*, 17(2), 109–122.

Gruson, G. I., (2017), “Teknolojinin Ses Medyası, Müzik Endüstri ve Kültürüne Etkileri”, VIII. Hisarlı Ahmet Sempozyumu, Kütahya. https://www.researchgate.net/publication/336533332_Teknolojinin_Ses_Medyasi_Muzik_Endustrisi_ve_Kulture_Etkileri, (Erişim Tarihi: 14/10/2024).

Guan, J. Ma, N., (2003), “Innovation Capability and Export Performance of Chinese Firms”, *Technovation*, 23(9), 737-747.

Gülmüş, Y., Mete, M., (2023), Örgütsel Öğrenmenin, Bilgi Yönetiminin, Örgütsel Performansa Etkisinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. Eurasian Academy of Sciences Eurasian Business & Economics Journal, 31, 64-80.

Güneş, S., (2010), “Yenilik yayılımı: bir araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.

Han, J. H., Kim, H.-M., (2019), “The role of information technology use for increasing consumer informedness in cross-border electronic commerce: An empirical study. Electronic Commerce Research and Applications 34, 1-16.

Hiçyılmaz, Y., Şahin, S., (2020), “Öğretmen algılarına göre okul müdürlerinin yenilik yönetimi düzeyleri”, Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi, (50), 243-257.

Hsu, S.-H., (2007), “Human capital, organizational learning, network resources and organizational innovativeness, Total Quality Management, 18(9), 983-998.

Işık, A. A., (2017), “Okulların Örgütsel Öğrenme Düzeyleri ile Öğretmenlerin Akademik İyimserlikleri Arasındaki İlişki”, Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi.

Işık, Ö., (2020), “Dijital Çağda İşletmelerde Kurumsallaşma ve Örgütsel Öğrenmenin Örgütsel Yenilikçilik Üzerindeki Etkisi”, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi.

İmamoğlu, S. Z., Erat, S., Ayber, E. D., (2022), “Yenilikçi Kültür ve Kurumsal Öğrenmenin Firma Performansı Üzerine Etkisi: Teknolojik Yeniliğin Aracılık Rolü”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (62), 1-24.

İmamoğlu, S. Z., Erat, S., Taşcı, V., (2023), “Açık İnovasyon, Örgütsel Çeviklik ve Firma Performansı İlişkisi”, Abant Sosyal Bilimler Dergisi, 23(3), 1781-1794.

İmamoğlu, S. Z., Erat, S., Ayber, E. D., Işık, M. Z., (2021), “Liderlik Tarzı, Açık İnovasyon, Özümseme Kapasitesi ve Firma Performansı İlişkisi Üzerine Bir Çalışma”, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 14(2), 54-70.

İnal Tabanlı, B., (2019), “Bilgi Teknolojilerinin Sağlık Hizmetleri Sunum Kalitesine Etkisi (Sakarya İli’nde Bir İnceleme)”, Yüksek Lisans Tezi, T.C. Sakarya Üniversitesi.

Jenny, D., (2005), “Knowledge management, innovation and firm performance. Journal of Knowledge Management, 9(3), 101-115.

Jimenez-Jimenez, D., & Sanz-Valle, R. (2011). Innovation, organizational learning, and performance. Journal of business research, 64(4), 408-417.

Jermias, J., (2006), “Competitive Intensity as a Quasi Moderator of The Relationship Between Innovative Efforts and Performance”, Gadjah Mada International Journal of Business, September-December, 8(3), 281–299.

Kabakkaya, S., (2023), “Ortaöğretim öğretmenlerinin Örgütsel öğrenme Kapasitesine İlişkin Algıları ile okul Yöneticilerinin Otantik Liderlik Özellikleri Arasındaki İlişki”, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi.

Kara, S. (2017). Teknoloji ve toplumsal değişim ilişkisinin sosyal inşa kuramı bağlamında incelenmesi”, Dört Öge, (12), 117-132.

Kater, S. F., (2020), “Mersin Organize Sanayi Bölgesi İşletmelerinde Örgüt Kültürünün Örgütsel Performansa Etkisi Ve Örgütsel Öğrenme İkliminin Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi.

Kavakcı, I., (2022), “Bilgi Teknolojileri Kullanımının Tedarik Zinciri Çevikliğine Etkisi: Malatya İli OSB Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi.

Kaya, A., Balay, R., Göçen, A., (2012), “Öğretmenlerin Alternatif Ölçme ve Değerlendirme Tekniklerine İlişkin Bilme, Uygulama ve Eğitim İhtiyacı Düzeyleri”, International Journal of Human Sciences, 9(2), 1303-5134.

Kılıç, S., (2023), “Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E-Devlet Hizmet Kalitesi İlişkisi”, Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi.

Kılıç, E. (2019). Bilgi Teknolojilerinin Karar Alma Sürecine Etkileri; Muş İli Örneği”, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (22), 372-382.

Kırbach, M. ve Schmiedeberg, C., (2008), “Innovation and Export Performance: Adjustment and Remaining Differences in East and West German”, Manufacturing. Economics of Innovation and New Technology, 17(5), 435- 457.

Kışlakçı, M., Durgun, M., (2021), “IoT Sistemlerde Sınır Bilişim Destekli Anomali Tespiti”, Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi, 28(Özel Sayı), 481-488.

Kocacık, F. (2003), Bilgi toplumu ve Türkiye”, CÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 27(1), 1-10.

Koç, F., Biçimveren, L., Çinar, B., (2018), “Firma Yenilikçiliği ve İhracat Performansı Arasındaki İlişki Üzerinde Rekabet Yoğunluğunun Düzenleyici Etkisi”, Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, 11(21), 77-98.

Koç, U., (2008), “Örgütsek Öğrenme, Sonuçları İMKB'de Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kogut, B. Zander, U., (1992), “Knowledge of the Firm., Combinative Capabilities, and the Replication of Technology. Organization Science, 3(3), 383–397.

Kumru, S., Kasımoğlu, M. (2022). İşletmelerde Dijital Dönüşümün Stratejik Yönetimi: Bir Alan Araştırması”, Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, 17(2), 139-159.

Krutova, O., Koistinen, P., Turja, T., Melin, H., Särkikoski, T. (2022). Two sides, but not of the same coin: digitalization, productivity and unemployment”, *International Journal of Productivity and Performance Management*, 71(8), 3507-3533.

Kurt, N., (2021), “Bilgi Teknolojileri Personeli Performans Ölçümü için Karar Destek Sistemi Tasarımı”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi.

Kurt, Ş., (2014), “Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanıldığı Alanlar”, Kaynak:<https://prezi.com/qztjs4qou5uw/bilgi-ve-iletisim-teknolojilerinininkullanldg-alarlar/>, (Erişim Tarihi: 14/11/2024).

Kurtoğlu Erden, M., Uslupehlivan, E., (2020), “Eğitimde Teknoloji Kullanımının Bugünü ve Geleceğine İlişkin Öğretmen Adaylarının Düşüncelerinin İncelenmesi”, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13 (1), 109-126.

Laudon, K. C., Laudon, J. P., (2006), “Management Information Systems: Managing the Digital Firm (Tenth Edition)”, Pearson Education.

Leventeli, A., İncaz, S. (2021), “İlaç Firma Yöneticilerinin Rekabet Stratejileri Açısından Yönetmelik Yetkinliklerini Etkileyen Faktörler”, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 17(2), 403-417.

Liao, C. C., Wang, H. Y., Chuang, S. H., Shih, M. L., Liu, C. C., (2010), “Enhancing knowledge management for R&D innovation and firm performance: An integrative view”, *African Journal of Business Management*, 4(14), 3026–3038.

Lichtenthaler, U., (2009), “Outbound Open Innovation and Its Effect on Firm Performance: Examining Environmental Influences”, *R&D Management*, 39(4) 317-330.

Luo, Y., Bu, J., (2016), “How valuable is information and communication technology? A study of emerging economy enterprises”, *Journal of World Business*, 51(2), 200–211.

McDermott, R. (1999). Why information technology inspired but cannot deliver knowledge management”, *California management review*, 41(4), 103-117.

Mengeş, E., (2023), “Kurumsal Risk Yönetimi ve Firma Performansı: Borsa İstanbul Üzerine Bir İnceleme”, Doktora Tezi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi.

Mert, G., (2018), “Örgütsel Öğrenme”, Artikel Yayıncılık.

Meso, P., Smith, R., (2000), “A resource-based view of organizational knowledge management systems”, *Journal of knowledge management*, 4(3), 224-234.

Naidoo, I. P., Hoque, M., (2018), “Impact of information technology on innovation in determining firm performance”, *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, 10(6), 643-653.

O'Connor-Nickel, M., (2002), "Excel Preliminary Information Processes and Technology. Glebe", Pascal Press.

OECD/Eurostat (2005), "Oslo Manual: Guidelines for collecting and interpreting innovation data", OECD Publishing.

Özçelik, Z., (2020), "Covid-19 Nedeniyle Evden Çalışma Sürecinde Performans Değerlemesi: Bir Kamu Kurumu Çağrı Merkezi Örneği", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 58 (Ocak-Nisan), 221-239.

Özden, Y. (1999), "Eğitimde Yeni Değerler. Ankara: Pegem Yayıncılık.

Özel, N., (2016), "Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Etkisiyle Değişen Bilgi Kaynakları, Hizmetleri ve Öğrenme Ortamları", Milli Eğitim Dergisi, 209, 270-294.

Özen, Ü., (2014), "Bilgi Sistemlerine Giriş: Temel Kavramlar", Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınevi.

Pakdemirli, B., Birişik, N., Aslan, İ., Sönmez, B., Gezici, M., (2021), "Türk Tarımında Dijital Teknolojilerin Kullanımı ve Tarım-Gıda Zincirinde Tarım 4.0", Toprak Su Dergisi, 10 (1), 78-87.

Pınar, İ. (1995), "Öğrenen organizasyonların Kültürel Çerçevesi", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 7(27), 37-78.

Rachmawati, R., Choirunnisa, U., Ayuningsih Pambagyo, Z., Syarafina, Y.A. and Ghiffari, R.A., (2021), "Workfrom Home and the Use of ICT during the COVID-19 Pandemic in Indonesia and Its Impact on Cities in the Future", Sustainability, 13, 1-17.

Robinson, W. T., (1990), "Product innovation and start-up business market share performance", Management Science, 36(10), 1279-1289.

Rogers, M., (2004), "Networks, Firm Size and Innovation", Small Business Economics, 22(2), 141-153.

Saadat, V., Saadat, Z. (2016), Organizational learning as a key role of organizational success", Procedia-Social and Behavioral Sciences, 230, 219-225.

Sağlam, M. (2021). İşletmelerde geleceğin vizyonu olarak dijital dönüşümün gerçekleştirilmesi ve dijital dönüşüm ölçeğinin Türkçe uyarlaması. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 20(40), 395-420.

Sağsan, M., (2006) Bilgi Yönetimi Süreçleri İçin Yeni Bir Yaşam Döngüsü Modeli. Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği Yayınları, ÜNAK'06 "Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi" 12-14 Ekim 2006, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Savcı, M., Balioğlu, İ., (2021), "Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri Kalitesinin Denetim Kanıtlarının Güvenilirliğine Etkisinin Değerlendirilmesi", JOEEP: Journal of Emerging Economies and Policy, 6(1), 52-63.

Schmitz, K. W., Teng, J. T., & Webb, K. J. (2016). Capturing the complexity of malleable IT use”, *Mis Quarterly*, 40(3), 663-686.

Schulz, M., (2017), “Organizational learning”. The Blackwell companion to organizations. Blackwell Publishers.

Selvi, Ö., (2012), “Bilgi Toplumu, Bilgi Yönetimi ve Halkla İlişkiler”, *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 1 (3), 191-214.

Senemoğlu, N. (1997), “Gelişim Öğrenme ve Öğretim- Kuramdan Uygulamaya”, *Gönül Yayıncılık*.

Senemoğlu, N., (2002), “Gelişim, Öğrenme ve Öğretim”, *Gazi Kitabevi*.

Senge, P. M., (1990). *The Art And Practice Of The Learning Organization*. 1st Ed, New York, Doubleday.

Senge, P. M., (2013), “Beşinci Disiplin: Öğrenen Organizasyon Sanatı ve Uygulaması”, *Yapı Kredi Yayınları*.

Serin, D., İşcan, E., (2019), “Bilgi ve iletişim teknolojilerinin verimlilik üzerine etkisi: Türkiye örneği”, *Verimlilik Dergisi*, (3), 41-55.

Seven, M. A., Engin, A. O., (2010), “Öğrenmeyi Etkileyen Faktörler”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), 189-212.

Shelly, G. B., Rosenblatt, H. J., (2011), “Systems Analysis and Design (9. Edition)”, *Course Technology*.

Sinanoğlu, A. F. (2003), “Toplum ve bilgi gelişimi üzerine bir deneme”, *İnönü Üniversitesi Darende İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 8, 230.

Singh, J., (2008), “Distributed RveD, cross-regional knowledge integration and quality of innovative output”, *Research Policy*, 37(1), 77–96.

Sterlacchini A. (1999), “Do Innovative Activities Matter to Small Firms in nonRveD-Intensive Industries? An Application to Export Performance”, *Research Policy*, 28(8), 819-832.

STM, (2019), “İleri Sağlık Teknolojileri I: Akıllı Sağlık Uygulamaları ve Veri Analizi ile Sağlık Sorunlarını Tanımlamak, Araştırma Raporu, https://thinktech.stm.com.tr/uploads/docs/1608905321_stm-ileri-saglik-teknolojileri-1.pdf, (Erişim Tarihi: 17/12/2024).

Strong, B., Davenport, T. H., ve Prusak, L., (2008), “Organizational Governance of Knowledge and Learning”. *Knowledge and Process Management*, 15(2), 150-157.

Stum, J., (2009), “Kirton’s adaption-Innovation theory: managing cognitive styles in times of diversity and change”, *Emerging Leadership Journeys*, 2(1), 66-78.

Şaf, M. Y., (2015), “Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sektörünün Makroekonomik Etkileri: Uluslararası Karşılaştırma ve Türkiye Değerlendirmesi”, Uzmanlık Tezi, T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı.

Şahin, D. (2021), “Kurumsal İletişim Sürecinde Yeni İletişim Teknolojilerinin Kullanımı: Instagram Üzerine Bir İnceleme”, Kastamonu İletişim Araştırmaları Dergisi, (6), 81-96.

Şeker, T. B., (2005), “Bilgiteknolojilerindeki gelişmeler Çerçevesinde Bilgiye Erişimin Yeniboyutları”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (13), 377-391.

Şenol, Z., (2016), “Finansal Risklerin Firma Performansına Etkisi: BİST Örneği”, Doktora Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi.

Şimşek, Ş., Akın, H.B., (2003), Teknoloji Yönetimi ve Örgütsel Değişim. Çizgi Kitabevi. Konya.

Şimşir, İ. Mete, B., (2021), “Sağlık Hizmetlerinin Geleceği: Dijital Sağlık Teknolojileri”, Journal of Innovative Healthcare Practices (JOINIHP), 2(1), 33-39.

Tahirov, A., (2009), “Bilgisayar Destekli Bilgi Sistemleri”, Journal of Qafqaz University, 27, 123-133.

Tangen, S., (2004), “Performance Measurement: From Philosophy to Practice”, International Journal of Productivity and Performance Management, 53, 726-737.

Taş, E., (2024), “Bilgi Teknolojileri ve Gözetim Toplumu Üzerine Sosyolojik Bir Çalışma”, Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi.

Taşkın, F., (2020), “Kurum Kültürü, Örgütsel Öğrenme ve Kurumsal Girişimcilik Arasındaki ilişkiler ve Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.

Taştan, K., Taştan, N., (2021), “Yönetimde Yapay Zekanın Geleceği”, 8th International Management and Social Research Conference November, 6-8, 2021 Istanbul.

TDK (2022), “<http://sozluk.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 18/09/2024).

Tekelioğlu, S., Başer, H., (2013), “İşletmelerde Bilgi Teknolojileri ve Yenilikçilik: Karabük'teki KOBİ'lerde Bir Araştırma”, Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi, 5(1), 432-439.

Terzi, M., (2018), “Bilgi ve İletişim Teknolojilerine Dayalı Oluşumlar ile Bu Oluşumların Uluslararası İlişkilere Güvenlik Bağlamındaki Etkisi: Siber Terörizm”, Kara Harp Okulu Bilim Dergisi, 28(1), 73-108.

Tidd, J., Bessant, J. R., Pavitt, K., (2005), “Managing innovation: Integrating technological, market and organizational change”, John Wiley ve Sons Inc.

Töremen, F., (2001), “Öğrenen Okul”, Nobel Akademik Yayıncılık.

Tuna, Ö., Çakırer, M. A., (2008), Öğrenen organizasyon: Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Ahmet Necdet Sezer Uygulama ve Araştırma Hastanesinin öğrenen organizasyon olabilme potansiyelinin incelenmesi”, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, 10(11), 257-272.

Türk Dil Kurumu, (2023), “Türk Dil Kurumu: <https://sozluk.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 14/10/2024).

Tüzün Rad, S., Gülmez, Y.S., Gökbudak, F., Yılmaz, E.K., (2016), “KOBİ’lerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı: Erdemli Örneği”, Türk ve İslam Dünyası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3(6), 1-10.

Uçar, E., Yurdağül, E., (2011), “Kamu Bilgi İşlem Merkezleri İçin Bir Yönetim Modeli Önerisi”, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi, 12(1), 1-7.

Uçar, İ., (2024), “Öğretmenlerin Bireysel Yenilikçilik Düzeyleri İle Öğrenen Okul Algıları Arasındaki İlişki”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi.
Ünal, Y., (2009), “Bilgi Toplumunun Tarihçesi. Tarih Okulu. (5), 123-144.

Vaccaro, A., Parente, R., Veloso, F. M., (2010), “Knowledge management tools, interorganizational relationships, innovation and firm performance”, Technological Forecasting and Social Change, 77(7), 1076– 1089.

Weigel, F. K., Hazen, B. T., Cegielski, C. G., & Hall, D. J. (2014). Diffusion of Innovations and the Theory of Planned Behavior in Information Systems Research: A Meta-Analysis. Communications of the Association for Information Systems, (34), 619-636.

Yavuz, Ç., (2010), “İşletmelerde İnovasyon-Performans İlişkisinin İncelenmesine Dönük Bir Çalışma”, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, 5(2),143-173.

Yaylacı, E., Erat, S., Balcioğlu, Y. S., Günalan, M., (2024), “Firma Yenilikçiliğinin Firma Performansına Etkisinde Örgütsel Öğrenmenin Aracı Rolü”, SSD Journal, 9(47), 28-37.

Yeşilorman, M., Koç, F., (2014), “Bilgi Toplumunun Teknolojik Temelleri Üzerine Eleştirel Bir Bakış”, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 24(1), 117-133.

Yılmaz, K., Horzum, M.B., (2005), “Küreselleşme, Bilgi Teknolojileri ve Üniversite”, Eğitim Fakültesi Dergisi, 6 (10), 103-121.

Yılmaz, O. S., (2011), “Sistem Denetiminde İç Denetimin Rolü ve Bilgi Güvenliği”. Denetim, 8, 49-59.

Yozgat, U. (1997), “Bilgi Toplumu”, Öneri Dergisi, 1 (6), 25-28.

Yu, Y., Dong, X. -Y., Shen, K. N., Khalifa, M., Hao, J. X., (2013), “Strategies, technologies, and organizational learning for developing organizational innovativeness in emerging economies”, Journal of Business Research, 66, 2507-2514.

Zamora, E. G., Benito, O. G., Gallego, P. M., (2013), “Organizational and Environmental Factors as Moderators of the Relationship Between Multidimensional Innovation and Performance, Innovation”, *Management, Policy ve Practice*, 15(2), 224–244.

ÖZGEÇMİŞ

Erkan YAYLACI. 1994 yılında Yıldız Teknik Üniversitesi, Elektronik ve Haberleşme Mühendisliği bölümüne girdi. Okul bittikten sonra sırayla BİM Birleşik Mağazalar AŞ, İGDAŞ, İhlas Holdingde çalıştım. Halen İGA Havalimanı İşletmesinde çalışıyorum. Bu işyerlerinde hep IT alanında çalıştım. Yaklaşık yirmi yıldır bilgi güvenliği alanında görevlerim oldu. Çalışma hayatımın yarısı kamu alanında yarısı özel sektörde geçti. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi baş denetçisiyim.

TEZ ÇALIŞMASI KAPSAMINDA YAPILAN YAYINLAR

Yaylacı., E., Erat S., Balcıoğlu Y.S. ve Günelan, M. (2024). Firma Yenilikçiliğinin Firma Performansına Etkisinde Örgütsel Öğrenmenin Aracı Rolü, SSD Journal, 9(47), 28-37.

EKLER

Ek-A: Anket Çalışması

Sayın Katılımcı;

Bu anket formu, “Bilgi Teknolojileri Kullanımı ve Örgütsel Öğrenmenin, Yenilikçilik ve İş Sonuçlarına Etkisi” konulu bir yüksek lisans tez çalışmasında veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Elde edilen veriler, bilimsel amacı dışında “KESİNLİKLE KULLANILMAYACAK” tır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz. Saygılarımızla...

Doç. Dr. Serhat ERAT
Erkan YAYLACI
Gebze Teknik Üniversitesi, İşletme Fakültesi

Yaşınız: a) 25 ve altı b) 26-32 c) 33-42 d) 43 ve üzeri
Cinsiyetiniz: a) Kadın b) Erkek
Medeni Durum: a) Evli b) Bekâr
Eğitim Durumu: a) Lisans d) Yüksek Lisans e) Doktora
Çalışma Süreniz: a) 1 yıldan az b) 1-5 yıl c) 6-10 yıl d) 11-15 yıl e) 15 yıldan fazla
Görev Unvanı: a) Daire Başkanı/Üst Düzey Yönetici b) Müdür/Yönetici b) Müdür
Yrd./Şef/Uzman d) Diğer

1= Kesinlikle katılmıyorum; 2= Katılmıyorum; 3= Kararsızım; 4= Katılıyorum; 5= Kesinlikle katılıyorum					
Bilgi Teknolojileri Kullanımı					
1. Kurumum, en gelişmiş bilgi teknolojisine sahiptir.	1	2	3	4	5
2. Kurumumda, modern bilgi teknolojileri büyük ölçüde kullanılıyor.	1	2	3	4	5
3. Kurumumda gelişmiş bilgi teknolojileri, işin kalitesini, verimliliğini ve etkinliğini önemli ölçüde artırıyor.	1	2	3	4	5
4. Kurumumdaki çalışanlar, modern bilgi teknolojileriyle çalışmak için iyi eğitilmişler.	1	2	3	4	5
5. Kurumumdaki çalışanlar, modern bilgi teknolojileriyle çalışmak için oldukça motive olmuş durumdadır.	1	2	3	4	5
6. Kurumumda üst yönetim, modern bilgi teknolojilerine büyük önem veriyor.	1	2	3	4	5

1= Kesinlikle katılmıyorum; 2= Katılmıyorum; 3= Kararsızım; 4= Katılıyorum; 5= Kesinlikle katılıyorum					
Örgütsel Öğrenme					
1. Son yıllarda önemli miktarda yeni bilgi üretip, işletme örgütü içinde paylaşarak rekabet üstünlüğü kazandık.	1	2	3	4	5
2. Çalışanlarımız son yıllarda işletmemize rekabet avantajı sağlayacak yeni yetenekler kazanmıştır.	1	2	3	4	5
3. Son yıllarda örgütümüzün gelişiminde büyük ölçüde yeni bilgiler kullanılmıştır.	1	2	3	4	5
4. Son yıllarda işletmemiz öğrenen bir örgüt haline gelmiştir.	1	2	3	4	5

1= Kesinlikle katılmıyorum; 2= Katılmıyorum; 3= Kararsızım; 4= Katılıyorum; 5= Kesinlikle katılıyorum					
Firma Yenilikçiliği					
1. Kurumum, sıklıkla yeni fikirleri dikkate alır.	1	2	3	4	5

2. Kurumum, sektörde yenilik yapmanın yollarını arar.	1	2	3	4	5
3. Kurumum, çalışma yöntemlerinde yaratıcıdır.	1	2	3	4	5
4. Kurumum, sektöründe genellikle yenilik sunan ve hizmet pazarlayan öncü bir kuruluştur.	1	2	3	4	5
5. Kurumumda, yenilikçilik çok riskli olarak algılanır ve yeniliklere karşı direnç gösterilir.	1	2	3	4	5
6. Kurumumda, ortaya koyulan yeni fikirler dikkate alınır.	1	2	3	4	5
1= Kesinlikle katılmıyorum; 2= Katılmıyorum; 3= Kararsızım; 4= Katılıyorum; 5= Kesinlikle katılıyorum					
Firma Performansı					
1.Kurumumuzun müşteri memnuniyeti, rakiplerinden daha iyidir.	1	2	3	4	5
2.Kurumumuzun kalite gelişimi, rakiplerinden daha iyidir.	1	2	3	4	5
3.Kurumumuzun maliyet yönetimi, rakiplerinden daha iyidir.	1	2	3	4	5
4.Kurumumuzun değişimlere yanıt verebilme yeteneği, rakiplerinden daha iyidir.	1	2	3	4	5
5.Kurumumuzun üretkenliği, rakiplerinden daha iyidir.	1	2	3	4	5
6.Kurumumuzda yatırım getirisi, rakiplerinden daha iyidir.	1	2	3	4	5
7.Kurumumuzun aktif kârlılığı, rakiplerinden daha iyidir.	1	2	3	4	5
8.Kurumumuzun satış gelirleri, rakiplerinden daha iyidir.	1	2	3	4	5
9.Kurumumuzun ortalama kârlılığı, rakiplerinden daha iyidir.	1	2	3	4	5
10.Kurumumuzun kâr artışı, rakiplerinden daha iyidir.	1	2	3	4	5
11.Kurumumuzun satış büyümesi, rakiplerinden daha iyidir.	1	2	3	4	5